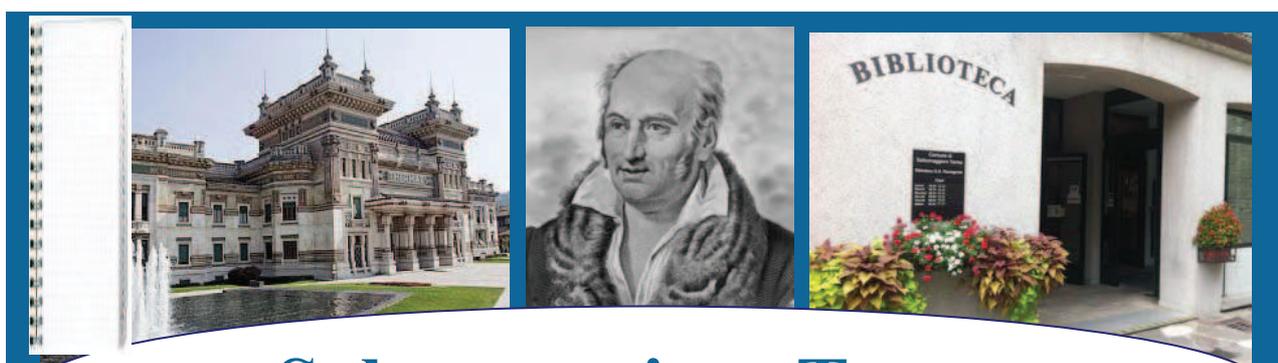




CITTÀ DI SALSOMAGGIORE TERME
Settore 5 - Sviluppo Turistico Economico
Servizio Biblioteca e Museo

Biblioteca Comunale “Gian Domenico Romagnosi”

viale Romagnosi 7/A - 43039 Salsomaggiore Terme (Parma)
tel. 0524 580204 e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it
www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it (sezione “La città”)



Salsomaggiore Terme

CARTA dei SERVIZI
della
BIBLIOTECA

Approvato con atto della Giunta Comunale n. del

Sommario

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA	4
1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi	4
1.2 Validità	4
1.3 Fonte legislativa	4
2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO	5
3.1 Uguaglianza e imparzialità	5
3.2 Continuità	5
3.3 Accessibilità	6
3.4 Partecipazione e trasparenza	6
3.5 Efficacia ed efficienza	6
3.6 Coinvolgimento del personale	6
3.7 Diritto di scelta	6
4. LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE: SEDE E ORARI	6
4.1 La Biblioteca Comunale “Gian Domenico Romagnosi”	6
4.2 Orario di apertura al pubblico	7
4.3 Recapiti	7
4.4 Comunicazioni e notizie via posta elettronica	7
4.5 Accesso alla Biblioteca	7
4.6 Deposito borse	7
4.7 Notizie storiche	7
5. PATRIMONIO, RACCOLTE DOCUMENTARIE E LORO ORGANIZZAZIONE	8
5.1 Patrimonio	8
5.2 Fondo Moderno	8
5.3 Sezione Speciale “La Biblioteca per Ragazzi”	8
5.4 Fondo Antico, Sezione di Conservazione permanente e di Storia Locale	9
5.5 Deposito Librario	10
5.6 Sezione Speciale Emeroteca	10
5.7 Revisione periodica delle raccolte e del patrimonio	11
6. SERVIZI DI BASE E ATTIVITA’ OFFERTI DALLA BIBLIOTECA	11
6.1 Servizio di orientamento, assistenza e informazione bibliografica	11
6.2 Servizio di consultazione e lettura in sede	12
6.3 Servizio di prestito	12
6.4 Proposte di acquisto	15
6.5 Le donazioni	15
6.6 Prestito Intersistemico (ISS)	16
6.7 Il Catalogo Collettivo del Sistema Bibliotecario Parmense	17
6.8 Servizi informativi e di ricerca	17
6.9 Servizio di fotocopie (fotocopie e stampe da computer)	18
6.10 Servizio Internet di accesso alle reti e risorse esterne	19
6.11 Attività didattica e promozione della lettura	19
6.12 Visite per le scolaresche	20
6.13 Attività culturali	20
7. RAPPORTO CON GLI UTENTI E INFORMAZIONE ALL’UTENZA	20
7.1 Suggerimenti, osservazioni e reclami	21
7.2 Rilevazione della soddisfazione dell’utenza	21
7.3 I rapporti con i cittadini: diritti e doveri	21
8. STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	22
8.1 Disponibilità e continuità del servizio bibliotecario	22
8.2 Tempi e modalità nell’erogazione dei servizi	23
8.3 Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	25



8.4 Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.....	25
8.5 Obiettivi di mantenimento e miglioramento	25
9. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	26
9.1 Strumento di monitoraggio dell'uso dei servizi.....	26
9.2 Altre modalità di valutazione	26
10.ABROGAZIONE.....	26
11. MAPPA SCHEMATICA DEI SERVIZI BIBLIOTECARI	26

ALLEGATI:

1. ALLEGATO A: "Disciplinare per le donazioni di materiale documentario alla Biblioteca Comunale "G. D. Romagnosi";
2. ALLEGATO B: "Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici e di Internet nella Biblioteca Comunale "G. D. Romagnosi";
3. ALLEGATO C: "Conoscere la Biblioteca: proposta per le scuole".



Due immagini storiche del Grand Hôtel des Thermes, oggi Palazzo dei Congressi. Sul lato sinistro dell'edificio si nota la cupola arrotondata della Sala Cariatidi, sotto alla quale, oggi, al piano terreno, è ospitata la Biblioteca Comunale.



1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, 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. La biblioteca pubblica è un servizio di base e il primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione.

1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale, previsto dal Regolamento della Biblioteca Comunale che definisce i tratti e le finalità essenziali della biblioteca pubblica e regola i rapporti fra il servizio e gli utenti.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca ed i propri utenti. E' un impegno che il Comune di Salsomaggiore Terme e la Biblioteca Comunale "Gian Domenico Romagnosi" prendono con i propri utenti, un documento pubblico con il quale si dichiara quali sono i servizi offerti e quali gli standard di qualità che la Biblioteca si impegna a fornire.

La Carta dei Servizi permette ai cittadini di accertare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati e di essere informati sui cambiamenti in atto. E' uno strumento di supporto che permette di controllare e misurare l'avanzamento della qualità del servizio, secondo il principio di miglioramento continuo.

1.2 Validità

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione, da parte dell'Amministrazione Comunale, ed è per sua natura uno strumento destinato ad essere aggiornato e modificato per essere sempre al passo con le necessità degli utenti e l'integrazione dei servizi forniti dall'Amministrazione Comunale.

1.3 Fonte legislativa

La Carta dei Servizi recepisce la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e il D. Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999 "Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi".

Conformemente a quanto previsto dalla L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" e della successiva Delibera Regionale n. 309/2003 "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei".

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Bibliotecario Comunale fa propri i principi ispiratori del Manifesto Unesco sulle Biblioteche Pubbliche (1994) e le Linee Guida IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) /Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001), nel rispetto e secondo gli orientamenti della Legge Regionale n. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi, musei e beni culturali" e della successiva Delibera Regionale n. 309/2003 "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei".

La Biblioteca è luogo di studio e di cultura; sostiene la formazione dei cittadini per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo,



contribuisce ad accrescere la consapevolezza della propria eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La Biblioteca svolge precise funzioni, in ambito biblioteconomico, inerenti alla tutela, alla conservazione e alla valorizzazione di un patrimonio bibliografico documentario di grande tradizione; svolge servizi di documentazione sulla realtà locale a cui fa riferimento; cura, in modo equilibrato e tempestivo, le acquisizioni delle raccolte documentarie, si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La Biblioteca svolge funzioni di stimolo per la condivisione di risorse informative con altre biblioteche e centri di informazione.

La missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendo la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza.

La Biblioteca svolge un ruolo fondamentale, sia come strumento di acculturazione e di informazione, sia come luogo della memoria collettiva, nel quale è venuto a sedimentarsi il patrimonio di sapere e di conoscenza, che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

La Biblioteca ha di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio affinché venga trasmesso alle nuove generazioni quale fonte di arricchimento culturale e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti in modo da fornire, a tutte le diverse componenti sociali della comunità, le risorse informative che possono contribuire a sviluppare una più alta qualità della vita individuale e collettiva.

Valorizzazione della tradizione culturale e sviluppo dell'innovazione, della ricerca e dell'informazione sono dunque i valori fondanti che connotano la funzione della Biblioteca nella comunità.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO

In particolare, nell'erogare i propri servizi, la Biblioteca Comunale si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

3.1 Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca fornisce i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni, condizione sociale e grado di istruzione. I Servizi Bibliotecari sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né sono soggetti a pressioni di natura commerciale.

La Biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi.

3.2 Continuità

I servizi della Biblioteca sono erogati in modo continuo e regolare, senza interruzioni, compatibilmente con le risorse finanziarie, tenuto conto dell'orario di apertura al pubblico, delle chiusure programmate e di quelle straordinarie. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno ampiamente e preventivamente annunciate e saranno effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.

3.3 Accessibilità

L'accesso in Biblioteca è libero e gratuito ed è garantito a tutti senza distinzione di genere, etnia, lingua, religione e opinione politica. L'uso dei Servizi Bibliotecari deve avvenire con un comportamento rispettoso degli altri e del patrimonio pubblico. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario verrà tempestivamente comunicata al pubblico.

3.4 Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, alla prestazione del servizio, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione dei cittadini. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

3.5 Efficacia ed efficienza

La Biblioteca si impegna, compatibilmente con le risorse finanziarie, a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee. Vengono perseguiti standard professionali di servizio ed obiettivi di qualità, in particolare quelli approvati dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera di Giunta n. 309/2003.

3.6 Coinvolgimento del personale

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli e arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

3.7 Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e alle risorse informative disponibili sul territorio provinciale, nazionale e sulla rete telematica. La cooperazione e la pluralità di servizi sono una ricchezza al cui uso gli utenti sono orientati e rappresenta una opportunità di miglioramento competitivo nell'offerta dei servizi bibliotecari.

4. LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE: SEDE E ORARI

La Biblioteca Comunale "G. D. Romagnosi" è un servizio dedicato prevalentemente all'utenza del Comune di Salsomaggiore Terme ed è condotta da personale comunale con l'ausilio di una ditta fornitrice di servizi che si è aggiudicata l'appalto assegnato con gara pubblica.

4.1 La Biblioteca Comunale "Gian Domenico Romagnosi"

Il Comune di Salsomaggiore Terme, esercita il Servizio Bibliotecario attraverso la Biblioteca Comunale "Gian Domenico Romagnosi", con sede in viale Romagnosi, 7/A, presso lo storico edificio del Palazzo dei Congressi (ex Grand Hôtel des Thermes). Collocata al piano terreno, ha una superficie totale di 585 mq con 495 mq destinati al pubblico. Vi sono 86 posti a sedere destinati a sala studio/lettura e 13 posti a sedere destinati allo spazio Emeroteca, per un totale complessivo di numero 99 posti a sedere. All'interno dell'area bibliotecaria sono disponibili:



emeroteca, sale studio e di lettura, sala Internet, biblioteca speciale ragazzi, area ristoro, area esposizioni a uso interno e connessione a rete WIFI libera e gratuita.

4.2 Orario di apertura al pubblico

La Biblioteca Comunale effettua una apertura giornaliera con orario continuato, suddiviso su sei giorni, per un totale di 59 ore settimanali. I servizi bibliotecari (prestito, accesso Internet da postazione fissa, consultazione ecc.) cessano 15 minuti prima dell'orario di chiusura della Biblioteca.

L'orario di apertura al pubblico è attualmente il seguente:

dal lunedì al venerdì	8.30 – 18.30
sabato	8.30 – 17.30
festivi	chiuso

4.3 Recapiti

Biblioteca Comunale "Gian Domenico Romagnosi"
viale Romagnosi, 7/A – 43039 Salsomaggiore Terme (PR)
tel. 0524 580204 /580208 - e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it
Sito Internet: www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it (sezione "La città").

4.4 Comunicazioni e notizie via posta elettronica

Chi desidera essere aggiornato sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle Biblioteca Comunale, può inviare una e-mail a: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it e lasciare il proprio recapito di posta elettronica per l'invio telematico delle comunicazioni.

4.5 Accesso alla Biblioteca

L'accesso degli utenti ai servizi informativi della Biblioteca è libero, tuttavia solo gli spazi dedicati al pubblico sono di libero accesso. La sorveglianza dei minori non è demandata al personale bibliotecario. L'accesso in Biblioteca è vietato a tutte le persone che per il loro comportamento o mancanza di contegno (ubriachezza, rumore, violenza ecc.) rappresentano un pericolo o un disturbo per il pubblico e il personale. In Biblioteca è vietato fumare ed entrare con animali. E' vietato altresì consumare alimenti e bevande (esclusa l'acqua) nelle sale studio, il cui consumo è concesso nell'area ristoro.

4.6 Deposito borse

Al fine di prevenire illeciti è richiesto il deposito all'entrata della Biblioteca di borse, zaini ecc. Il deposito negli appositi armadietti è gratuito e limitato alla giornata di presenza in Biblioteca; la chiave dell'armadietto va richiesta allo sportello informazioni. All'uscita, la chiave va restituita e l'armadietto deve essere lasciato vuoto; in caso di smarrimento della chiave, l'utente ha l'obbligo di rifonderne la spesa. La Biblioteca non è responsabile degli oggetti depositati negli armadietti né di quelli introdotti dai fruitori nei locali della Biblioteca.

4.7 Notizie storiche

La prima Biblioteca di Salsomaggiore Terme nacque per iniziativa del Sindaco della Città Giuseppe Antonio Meneghini, che nei primi anni dell'Ottocento mise a disposizione del pubblico la propria biblioteca personale di circa 2.000 volumi. Successivamente incrementata da lasciti di



privati cittadini e turisti assunse, nel XIX secolo, l'assetto definitivo di Civica Biblioteca intitolata all'insigne concittadino filosofo e giurista Gian Domenico Romagnosi (1761-1835).

Il 31 ottobre 1998 venne inaugurata l'attuale sede in viale Romagnosi. In precedenza la Biblioteca risiedeva, con solo alcuni locali, al piano superiore della palazzina comunale ubicata in Lungoparco Mazzini. Alla fine degli anni Novanta, l'Amministrazione Comunale, nell'intento di valorizzare il patrimonio pubblico, decise di dare una degna collocazione alla struttura bibliotecaria e trasferì i locali di parco Mazzini in un'ala dello storico edificio del Palazzo dei Congressi, una volta sede del celebre e sontuoso "Grand Hôtel des Thermes", il più grande e lussuoso albergo in stile Liberty-Déco della città; che a inizio del XX secolo ospitò personaggi illustri, quali la regina Margherita di Savoia ed artisti del bel canto tra cui Enrico Caruso e Francesco Tamagno.

5. PATRIMONIO, RACCOLTE DOCUMENTARIE E LORO ORGANIZZAZIONE

5.1 Patrimonio

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da materiale librario moderno e antico, documenti storici, periodici, fotografie, dischi in vinile, un numero limitato di CD-Rom, VHS e DVD.

La Biblioteca si configura come servizio bibliotecario di base e partecipa al sistema bibliotecario provinciale e coopera con le altre biblioteche del sistema al fine di ampliare la propria disponibilità informativa, potenziare l'offerta, qualificare i servizi e promuovere il libro e la lettura. La catalogazione del materiale è svolta, dal personale assegnato alla Biblioteca che ha conseguito l'abilitazione professionale per tale mansione, ed è assicurata mediante l'utilizzo di una banca dati comune a tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Parmense. Il materiale della biblioteca, registrato e catalogato, viene personalizzato con timbro, etichetta identificativa e codice a barre che riporta l'inventario assegnato al documento. Tutto il patrimonio catalogato è consultabile sul Catalogo Collettivo on-line all'indirizzo URL <http://opac.unipr.it>

Il patrimonio librario del Servizio Biblioteca si suddivide principalmente nei seguenti Fondi e Sezioni Speciali.

5.2 Fondo Moderno

Il Fondo Moderno ovvero Sezione Moderna è costituito da pubblicazioni a stampa acquisite in periodi successivi e più recenti (XX e XXI secolo), include, al 31/12/2015, 30.790 opere, tra libri e documenti catalogati. Ogni anno questa sezione viene aggiornata ed arricchita con nuovi titoli, tra i bestsellers e le novità editoriali. La caratteristica principale della sezione moderna è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali, i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando e seguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità. Un operatore è sempre disponibile per fornire informazioni, aiuto e consulenza.

Nella Sezione Moderna sono disponibili:

- libri di saggistica ordinati per argomenti;
- libri di narrativa italiana e straniera ordinata per aree linguistiche;
- i grandi classici della letteratura;
- romanzi e saggi in lingua originale (sezione limitata);
- enciclopedie, dizionari, atlanti, manuali, repertori e opere varie in consultazione interna.

5.3 Sezione Speciale "La Biblioteca per Ragazzi"

La Biblioteca Comunale possiede una sezione specifica di narrativa dedicata ai bambini e ai ragazzi, età compresa tra 0 e 14 anni.

Lo spazio dedicato ai bambini/ragazzi è organizzato in modo tale da agevolare al meglio i giovani lettori nella scelta dei libri. Il materiale collocato sugli scaffali è suddiviso per tematiche e per collane editoriali e contraddistinto da un bollino colorato apposto sul dorso del libro che consiglia la fascia di età a cui è principalmente indirizzato il volume: giallo prime letture (0-6 anni), azzurro letture per la scuola primaria (6-10 anni) e verde per giovani adolescenti della scuola secondaria (10-14 anni). L'accesso e il prestito del materiale della sezione ragazzi avviene secondo le consuete modalità previste per il prestito librario. In un apposito spazio è segnalata una selezione bibliografica, con i libri consigliati dal progetto nazionale "Nati per Leggere" in cui sono inserite le proposte di letture ad alta voce per i bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 6 anni.

Norme generali per genitori e/o accompagnatori di minori.

I bambini in età prescolare ed i minori in genere, possono accedere agli spazi della Biblioteca solo se accompagnati da un adulto, responsabile della sorveglianza dei minori, per i quali vige libero accesso e uscita dai locali della Biblioteca. La Biblioteca declina ogni responsabilità sulle scelte librarie dei minori.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

5.4 Fondo Antico, Sezione di Conservazione permanente e di Storia Locale

Il Fondo Antico ovvero Sezione di Conservazione e di Storia Locale custodisce i libri antichi, le edizioni rare e di pregio, i materiali librari e documentari relativi alla storia di Salsomaggiore Terme e del suo territorio comunale.

La Biblioteca Comunale si caratterizza anche per il possesso di un patrimonio antico costituito da libri, tra cui un manoscritto autografo di G. D. Romagnosi (volume sotto tutela, escluso da maneggio e visione), stampe e materiale iconografico fino al XIX secolo compreso. Per la speciale natura e per esigenze conservative, di salvaguardia e di tutela del patrimonio, i beni conservati in questa sezione sono disponibili solo in consultazione o all'occorrenza, per motivi di tutela e salvaguardia definiti dalla Direzione della Biblioteca Comunale, possono essere esclusi dalla visione e dalla consultazione stessa. Nel caso di ricerche storiche e successiva pubblicazione, è richiesto espressamente la citazione della Biblioteca Comunale "G. D. Romagnosi" quale fonte di provenienza del materiale storico consultato e la fornitura alla Biblioteca di una copia della pubblicazione prodotta che sarà successivamente catalogata e messa a disposizione del pubblico.

LA SEZIONE DI CONSERVAZIONE PERMANENTE

La sezione conserva e segnala i fondi e le raccolte di particolare interesse, aventi caratteristiche di contenuto, datazione e pregio:

- un manoscritto autografo dell'opera "Introduzione allo studio del diritto pubblico universale" di Gian Domenico Romagnosi (datazione incerta 1805, edito probabilmente agli inizi dell'Ottocento);
- volumi antichi di argomenti vari di fine Ottocento e carteggi databili al XX secolo;
- testate di periodici di inizio Novecento, tra cui edizioni di giornali cittadini a partire dal 1901;
- carte geografiche antiche;
- opere di autori locali e opere pubblicate localmente;
- archivi contemporanei di illustri personalità tra cui:
 - 1) il Fondo Valentini che raccoglie volumi di giurisprudenza dei primi anni del Novecento;
 - 2) il Fondo Ettore Cosenza, salsese, professore di lettere classiche nonché Comandante del Movimento Partigiano nell'ultima guerra, costituita da testi in latino e greco e di argomento storico, relativi soprattutto alla Seconda Guerra Mondiale e al periodo del movimento partigiano locale;



- 3) il Fondo Renzo Crovini (fotografo salsese): è una raccolta di fotografie e negativi fotografici acquisita dal Comune in comproprietà con I.B.A.C.N. Istituto per i Beni Artistici e Culturali Naturali della Regione Emilia Romagna. Si tratta di immagini scattate dal fotografo Renzo Crovini e si riferiscono ad un periodo compreso tra il 1935 e il 1980. Tutto il materiale conservato non è consultabile, in quanto, prima della fruibilità dovrà necessariamente essere oggetto di restauro e messa in sicurezza;
- 4) Il Fondo Bruno Rapacchi, una donazione di circa n. 1.978 dischi in vinili costituita da opere a 33 giri di musica di varie tipologie (lirica, classica, folk, rock, dance ecc.). Tutto il materiale è escluso dal prestito;
- 5) Il Fondo Bruno Minzoni nel marzo 2002 l'Amministrazione Comunale ricevette l'elargizione di un fondo librario di circa 12.000 volumi dagli eredi del Cittadino Benemerito salsese Bruno Minzoni (1926–2001). Le tematiche dei testi variano dalla storia all'archeologia, dai cataloghi d'arte ai libri di geografia e viaggi. I volumi sono per la maggiore parte fruibili e ammessi al prestito;

La sezione comprende anche Fondi più recenti ammessi al prestito quali:

- 1) Fondo Giacomo Corazza donato dall'omonimo professore, docente di economia e politica agraria all'Università di Roma che raggruppa diversi testi di agraria. I libri sono fruibili e ammessi al prestito;
- 2) Fondo A.N.P.I. (Associazione Nazionale Partigiani d'Italia – Sezione "A. Mainardi" di Salsomaggiore Terme) raccoglie una bibliografia inerente alla Seconda Guerra Mondiale e in particolare al periodo del movimento partigiano locale;
- 3) Fondo Battei: una donazione risalente al 2012, che comprende parte della produzione editoriale della storica Casa Editrice Battei di Parma con monografie di interesse locale e provinciale;
- 4) Fondo Sport University (nell'ambito del progetto locale sport e giovani), Fondo Mario Vivo e Fondo Franco Cottarelli, quest'ultimi due dedicati esclusivamente al mondo degli scacchi.

SEZIONE DI STORIA LOCALE

La Biblioteca Comunale cura in particolar modo la raccolta della documentazione di storia locale e contemporanea su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica della città e del suo territorio comunale.

Il Servizio Bibliotecario pone particolare attenzione alla raccolta e al reperimento di documenti che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale, delle zone limitrofe e della città di Parma. Per la valenza e l'importanza della documentazione conservata, spesso in copie uniche, rare e fuori edizione, tutto il materiale di questa sezione speciale è disponibile, su richiesta, solo in consultazione interna.

5.5 Deposito Librario

Il deposito librario rappresenta un'estensione dell'area della Biblioteca. E' un magazzino di servizio, collocato al primo piano del Palazzo dei Congressi e ospita i materiali librari e documentari con un più basso indice di utilizzo. Il locale, che non è direttamente accessibile al pubblico, è riservato solo al personale e il materiale custodito è in sola consultazione interna.

5.6 Sezione Speciale Emeroteca

La Biblioteca dispone di un'area dedicata alla lettura di quotidiani, settimanali e riviste nazionali. L'accesso alla consultazione dei periodici è immediato e la lettura è consentita nell'area dedicata, dotata di 13 posti a sedere. In Emeroteca, sono esposti a scaffale aperto, ben visibili a fruizione



diretta e in consultazione, quotidiani italiani, settimanali e riviste nazionali di varia tipologia e argomenti (sport, attualità, viaggi, ecc.), solo alcune testate sono a disposizione a richiesta allo sportello informazioni. Per consentire una lettura di quotidiani e riviste a tutta l'utenza interessata, gli stessi vanno prelevati uno alla volta e maneggiati con cura e lasciati integri, è fatto divieto di scarabocchiare o strappare pagine. La lettura è consentita per un tempo limitato non superiore a 15 minuti per i quotidiani e 20 minuti per i settimanali; letture più approfondite vanno intervallate a seconda delle richieste del momento "più richieste di utenti alla lettura, meno tempo per trattenere le testate giornalistiche".

Gli abbonamenti a quotidiani e riviste vengono attivati a discrezione dalla Direzione della Biblioteca valutando annualmente il budget di spesa assegnato e l'interesse di parte dell'utenza. E' possibile il prestito domiciliare breve di un massimo di 3 arretrati di periodici (escluso i quotidiani). Non è consentito il prestito di periodici mensili e settimanali del mese in corso e comunque dell'ultimo numero disponibile in Biblioteca. I numeri arretrati dei quotidiani (da richiedere allo sportello) e dei mensili (posti nelle scaffalature) vengono conservati per le ultime dodici mensilità; mentre gli arretrati di periodici settimanali vengono conservati trimestralmente (le ultime 13 copie).

Il prestito esterno breve di riviste, è concesso esclusivamente agli utenti regolarmente iscritti al Polo Bibliotecario Parmense; occorre presentare la tessera bibliotecaria o un valido documento di identità per la verifica dei dati personali inseriti in anagrafica; successivamente è possibile compilare il modulo predisposto disponibile allo sportello informazioni.

Per i numeri arretrati delle riviste della sezione Emeroteca è ammesso un prestito esterno breve di massimo 6 giorni, per un numero complessivo di 3 riviste prelevate contemporaneamente.

5.7 Revisione periodica delle raccolte e del patrimonio

Attraverso l'attività di manutenzione e gestione delle raccolte (biblioteconomia), la Biblioteca procede periodicamente a revisioni del patrimonio librario che comportano in determinati casi l'eliminazione e lo scarto di materiale bibliografico (libri usurati, deteriorati, smarriti, irreperibili, ecc.). L'attività, prevista dal Regolamento della Biblioteca Comunale (art. 9), richiama la Delibera di Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 309/2003 "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei" e ai sensi dell'art.10 della L.R. n. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali", che recita: *"Particolare rilevanza assume nelle biblioteche di pubblica lettura la revisione periodica tesa al soddisfacimento delle esigenze informative dell'utenza e della razionalizzazione degli spazi: infatti soltanto una biblioteca che applica con criteri adeguati una politica di revisione e svecchiamento delle raccolte può offrire un servizio aggiornato e una collezione attuale"*.

6. SERVIZI DI BASE E ATTIVITA' OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

Servizi e principali attività offerti dal Servizio Bibliotecario e modalità di accesso e di fruibilità.

6.1 Servizio di orientamento, assistenza e informazione bibliografica

La Biblioteca attraverso il proprio personale presente al banco informazioni fornisce le indicazioni necessarie per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca, di accesso alle reti e di informazione posseduti, con lo scopo di rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti. Qualora l'informazione non sia attinente al proprio patrimonio, saranno fornite le necessarie istruzioni affinché l'utente possa rivolgersi ad altre istituzioni oppure effettuare ricerche su altre basi dati locali. Le ricerche sono svolte esaminando le fonti presenti in Biblioteca, le risorse informative, i repertori e le banche dati on-line più autorevoli.

Il personale allo sportello informazioni fornisce:

- indicazioni sugli strumenti di ricerca a disposizione della Biblioteca;
- supporto durante la ricerca, in particolare per la consultazione di bibliografie e repertori (media complessità) e tematiche riguardanti la raccolta di storia locale;
- accesso e ricerca effettuate sul catalogo Opac provinciale (Sebina Open Library).

6.2 Servizio di consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente entrare in Biblioteca, consultare libri, giornali e riviste, studiare o leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari. Tutti i libri (esclusi quelli della Sezione di Storia Locale) collocati a scaffale aperto, sono liberamente prelevabili e consultabili dagli utenti. I lettori che prelevano autonomamente i libri dalle scaffalature, devono aver cura di riconsegnare gli stessi al personale della Biblioteca per la corretta ricollocazione; libri non riposti correttamente diventano introvabili e irreperibili. Per la consultazione dei libri della Sezione di Storia Locale, in consultazione interna, occorre chiedere direttamente al banco informazioni.

Il materiale non direttamente accessibile (collocato nei depositi e nei magazzini) deve essere richiesto al personale della Biblioteca, la consegna avviene di norma, entro 15 minuti.

Parte del materiale, appartenente al Fondo Antico, Sezione di Conservazione Permanente e Sezione di Storia Locale, conservato presso la Biblioteca, può essere consultato in sede previa compilazione di apposito modulo disponibile allo sportello. Il documento da sottoscrivere riporta tutte le avvertenze e precauzioni da osservare a tutela del materiale storico e di pregio dato in visione, nonché riferimenti alla vigente legge sul diritto d'autore e sulla fotocoproduzione dei documenti.

6.3 Servizio di prestito

Tutti gli utenti, regolarmente iscritti alla Biblioteca di Salsomaggiore o a una Biblioteca del Polo Bibliotecario Parmense, possono usufruire del servizio di prestito librario.

L'iscrizione ai servizi della Biblioteca Comunale è a tempo indeterminato (tranne l'iscrizione delle classi, che scadono al termine dell'anno scolastico) e gratuito e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, prestito interbibliotecario e prenotazione libri.

Il servizio di prestito inizia 15 minuti dopo l'apertura della Biblioteca e tutti i servizi (nuovi accessi e richieste) vengono sospesi 15 minuti prima dell'orario di chiusura della Biblioteca.

Non viene concesso il prestito di libri agli utenti che abbiano in atto prestiti scaduti non restituiti con la Biblioteca Comunale o con altre biblioteche del Polo (segnalato sul programma in uso); il servizio di prestito verrà riattivato regolarmente alla effettiva riconsegna del libro scaduto alla Biblioteca prestante.

[La Biblioteca garantisce la massima circolazione dei documenti](#), per raggiungere tale obiettivo si impegna a:

- effettuare il regolare sollecito mensile dei prestiti esterni scaduti;
- eseguire davanti all'utente la procedura di restituzione;
- offrire la possibilità di prenotare i libri ammessi al prestito;
- prorogare i prestiti in corso, per un periodo massimo di 30 giorni, se non prenotati da altri utenti, anche per via telefono o posta elettronica all'indirizzo

biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it

L'utente si impegna a:

- prendere visione del Regolamento della Biblioteca Comunale e della presente Carta dei Servizi esposti in Biblioteca;



- esibire la tessera personale di iscrizione alla Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi” o ad una Biblioteca del Polo Bibliotecario Parmense al momento del prestito (in mancanza della tessera verrà richiesto un documento di identità per il riconoscimento personale);
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei propri recapiti;
- rispondere dei documenti ricevuti in prestito e della loro integrità;
- restituire i documenti entro la data di scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti;
- compilare correttamente i moduli per la richiesta, se previsti;
- riacquistare o risarcire il danno (libro deteriorato, bagnato, macchiato, sottolineato, smarrito, ecc.) con la stessa edizione bibliografica oppure se irreperibile con un'altra da concordare direttamente con la Biblioteca.

ISCRIZIONE

All'atto dell'iscrizione, la Biblioteca rilascia la tessera personale di identificazione da esibire sempre in occasione di qualsiasi servizio richiesto. Gli iscritti ad altre biblioteche della provincia di Parma, possono essere abilitati a usufruire dei servizi offerti dalla civica Biblioteca “G. D. Romagnosi” a fronte della presentazione della tessera rilasciata dalla suddetta Biblioteca associata o di un documento d'identità in corso di validità, previa verifica dei dati personali inseriti in anagrafica e di eventuali segnalazioni messe in evidenza dalle biblioteche di sistema. Altri dati richiesti agli utenti (titolo di studio, professione, ecc.) sono utilizzati ai soli fini statistici nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. Per i minori è richiesta la presenza o autorizzazione di un genitore o esercente la patria potestà che sottoscriva il modulo di iscrizione con fotocopia del proprio documento di identità. I nuovi iscritti, associati alla Biblioteca di Salsomaggiore Terme, provenienti da altra biblioteca del Polo Bibliotecario Parmense, non possono prendere in prestito libri, se all'atto dell'associazione, risultano inadempienti presso la biblioteca di provenienza. L'iscrizione al prestito è gratuita e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, prestito intersistemico (interbibliotecario) e prenotazione.

Per la richiesta di duplicato “tessera di iscrizione” è previsto un rimborso oneroso, come da tariffario esposto in Biblioteca approvato con Delibera di Giunta Comunale.

Con cadenza sistematica, il gestore amministrativo dell'Opac provinciale, richiede l'aggiornamento del software che riporta le anagrafiche degli iscritti; conseguentemente le tessere inattive per lunghi periodi (oltre 5 anni) possono venir cancellate dal sistema; nel caso, si richiederà una nuova iscrizione all'utente.

REGISTRAZIONE DEL PRESTITO LIBRI

Tutti gli utenti, regolarmente iscritti alla Biblioteca di Salsomaggiore Terme o a una Biblioteca del Polo Bibliotecario Parmense, che non abbiano in atto prestiti scaduti, possono usufruire del servizio di prestito librario.

Il prestito è strettamente personale e si effettua rivolgendosi al banco informazioni dove si consegna la propria tessera personale di iscrizione. L'operatore registrerà, la presa in consegna del materiale, che di norma avviene attraverso la procedura di “gestione prestiti” automatizzata con l'utilizzo di lettore codice a barre. Si possono prendere in prestito, contemporaneamente, fino ad un massimo di 3 libri per un periodo massimo di tempo di 30 giorni.

Il lettore, è responsabile della buona conservazione dei libri presi in prestito ed è tenuto a trattarli con la massima cura. E' vietato danneggiare, sporcare, scarabocchiare o sottolineare i libri della Biblioteca. L'utente che prende in prestito un libro o altro documento deve controllarne l'integrità e far presente immediatamente al personale bibliotecario, le mancanze e/o i danni riscontrati.



Per accontentare e consentire al maggior di numero di utenti la lettura dei libri inseriti negli espositori “*Libri nuovi – Le novità in Biblioteca*” è concesso il prestito contemporaneo di un solo libro alla volta.

È importante rispettare le **scadenze** di riconsegna dei libri, in modo da consentire la massima circolazione dei volumi e non creare disagio agli altri utenti interessati alla lettura. In caso di ritardi si prega avvisare lo sportello prestiti telefonando allo 0524 580204.

PRENOTAZIONE

I libri non disponibili perché già in prestito o momentaneamente ritirati, possono essere prenotati anche tramite telefono o posta elettronica. Al rientro del volume, l'operatore avviserà l'utente della nuova disponibilità. Il testo prenotato rimarrà a disposizione dell'utente per il conseguente ritiro per i soli 3 giorni successivi alla comunicazione; decorso tale periodo, senza l'avvenuto prelievo, il libro verrà rimesso in circolo a disposizione degli utenti.

TIPOLOGIE DI DOCUMENTI ESCLUSI DAL PRESTITO ESTERNO

Sono escluse dal prestito, di norma, tutte le opere che a catalogo risultino “a consultazione interna” o che al momento della richiesta sono utilizzate dal personale interno per esigenze di servizio.

Non sono inoltre ammessi al prestito:

- documenti di interesse locale posseduti nella Sezione Locale;
- dizionari, glossari, prontuari, enciclopedie e atlanti;
- tesi di laurea;
- raccolte di leggi;
- libri e documenti deteriorati;
- documenti antichi, rari e preziosi (libri antichi antecedenti il 1831, quotidiani e fascicoli spenti, libri antichi fino al 1900);
- documenti cartografici, DVD, CD-ROM, VHS, dischi in vinile, materiale fotografico;
- quotidiani e fascicoli correnti dei periodici e delle riviste collocati a scaffale aperto in Emeroteca.

Libro in prestito danneggiato o smarrito: l'utente che danneggi o smarrisca un libro ricevuto in prestito è tenuto a ricompensare il danneggiamento riacquistando il libro con un esemplare della stessa edizione. Qualora ciò fosse impossibile verificato a insindacabile giudizio del personale della Biblioteca, anche con esemplare di diversa edizione purché della stessa completezza e di valore commerciale non inferiore a quello del libro originale. Nel caso in cui il libro sia irreperibile in commercio, si dovrà procedere al versamento di una somma pari al valore commerciale corrente maggiorato del 25 % e si concorderà con la Biblioteca Comunale il titolo del libro sostitutivo da riacquistare; se si preferisce, si potrà delegare con nota la Biblioteca Comunale al riacquisto versando la cifra dovuta.

Sospensione/Esclusione dal prestito in caso di ritardi prolungati e reiterati e/o danneggiamenti o smarrimenti non sostituiti relativi a libri ricevuti in prestito.

1. **Sospensione provvisoria:** l'utente con prestiti scaduti non può effettuare nuovi prestiti, prenotazioni o richiedere proroghe sino alla regolare restituzione del libro. Nel caso di ritardi prolungati e reiterati è facoltà della Biblioteca adottare provvedimenti di sospensione dal servizio di prestito sino alla restituzione del libro o nel caso, al risarcimento del danno.

2. **Esclusione permanente e disabilitazione definitiva ai servizi.**

La mancata restituzione di un libro o il mancato risarcimento del danno comporterà l'esclusione permanente dai servizi della Biblioteca con segnalazione alle altre biblioteche del

Sistema Bibliotecario Parmense. La Biblioteca si impegna a sollecitare l'utente e l'iter prevede 3 tipi di sollecito:

- a) il primo telefonicamente, via posta elettronica o con lettera via posta ordinaria;
- b) dopo 30 giorni dal primo richiamo, l'ufficio invierà un secondo sollecito via e-mail o posta ordinaria;
- c) trascorsi ulteriori 60 giorni dal secondo sollecito, si procederà alla spedizione, di una raccomandata A/R o PEC (Posta Elettronica Certificata) in cui si segnala che la Biblioteca procederà a convertire la sospensione provvisoria in esclusione permanente ai servizi della Biblioteca con segnalazione in OPAC alle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Parmense. La sospensione potrà essere riattivata con la riconsegna o risarcimento del danno.

Per ritardi e mancate consegne da parte di minori, intestatari della tessera bibliotecaria, l'ufficio provvederà ad inviare i solleciti al genitore che esercita la patria potestà genitoriale sul minore e che all'atto dell'iscrizione, ha presentato il proprio documento alla domanda.

6.4 Proposte di acquisto

Gli utenti, regolarmente iscritti al servizio, possono suggerire l'acquisto di libri non posseduti dalla Biblioteca, compilando il modulo "Suggerimento di acquisto dei lettori" disponibile nell'area "Avvisi e Informazioni". La Biblioteca si riserva la possibilità di procedere all'acquisto in base alla disponibilità finanziaria, alla coerenza con le collezioni e agli interessi di una pluralità di soggetti. Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e se accolta dalla Direzione, il richiedente, all'inserimento e inventariazione del libro a catalogo, sarà informato telefonicamente o tramite posta elettronica per la precedenza di lettura.

Le proposte possono essere declinate se il suggerimento:

- non è coerente con le caratteristiche del patrimonio della Biblioteca e con la sua politica di acquisto;
- è una novità in corso di acquisizione;
- è un libro già presente e disponibile sul catalogo del Polo Bibliotecario Parmense;
- è un libro con edizione fuori commercio o libro datato fuori edizione;
- il costo della pubblicazione richiesta eccede le possibilità offerte dal budget disponibile.

Le novità e le nuove acquisizioni librerie sono messi a disposizione dell'utente mensilmente insieme al bollettino che riporta l'elenco dei libri nuovi disponibili.

6.5 Le donazioni

Le donazioni di materiale documentario, opere singole o comunque non costituenti fondo omogeneo alla Biblioteca, da parte di Enti o privati rappresentano un'importante e apprezzata forma di integrazione e arricchimento del patrimonio librario, ma esigenze di gestione dei magazzini e degli spazi, nonché di coerenza sia con la natura e le finalità della Biblioteca che dello sviluppo delle raccolte, impongono di **non accettare senza controllo i materiali offerti in dono**. Per regolamentare la specifica materia, la Biblioteca adotta il "*Disciplinare per le donazioni di materiale documentario*" (Allegato A).

Il Disciplinare per le donazioni fornisce elementi precisi e oggettivi circa il recepimento del materiale donato, comprende un sintetico vademecum utile al donatore e una liberatoria da controfirmare dal medesimo per la presa visione del documento che regola le libere donazioni.



6.6 Prestito Intersistemico (ISS)

Il servizio di prestito intersistemico (interbibliotecario) espletato a livello provinciale, è disponibile presso tutte le Biblioteche aderenti al Polo Bibliotecario Parmense. Il servizio “fornitura documenti a richiesta” viene attivato per soddisfare la specifica domanda di prestito da parte dell’utente, relativa a libri non presenti nella Biblioteca locale.

Il Prestito intersistemico, è un servizio di cooperazione tra le biblioteche del sistema parmense, che consente il reperimento di materiale librario e documentario non posseduto localmente, ma reperibile presso altre strutture associate al polo.

La Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi” partecipa al sistema che costituisce un potente strumento di qualificazione del servizio bibliotecario, in quanto permette l'accesso ad una varietà di documenti molto più ampia rispetto al patrimonio posseduto. Il servizio di prestito intersistemico è subordinato al patto di convenzione tra tutte le biblioteche della Provincia di Parma che hanno aderito e sottoscritto la convenzione e che coinvolge: Provincia di Parma, Università di Parma, le biblioteche statali e/o private e le Biblioteche comunali del territorio provinciale.

Il servizio, subordinato alla disponibilità finanziaria del sistema, viene fornito secondo un calendario stilato dall’Ente che espleta il ruolo di coordinamento.

Il prestito intersistemico è disponibile per tutti gli utenti iscritti e permette di richiedere fino a 3 documenti presenti nel catalogo del Polo Bibliotecario Parmense. La richiesta viene effettuata dall’utente con la compilazione di un modulo cartaceo fornito al banco informazioni.

La procedura telematica di richiesta e tutto l’iter procedurale vengono attivate dall’operatore della biblioteca. Il prestito intersistemico e la proroga sono subordinate alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante. I tempi di attesa possono variare a seconda della biblioteca che rende accessibile il documento e dal calendario stilato per il ritiro del materiale da parte del corriere incaricato.

Il materiale ricevuto in prestito intersistemico andrà tenuto con la massima cura, è vietato danneggiare, sporcare, scarabocchiare o sottolineare i testi ricevuti in prestito. L’utente che smarrisce o danneggia un libro preso in prestito è tenuto a riacquistare lo stesso documento, edito nella stessa edizione e di pari valore. Qualora il libro indicato sia irrimediabile, l’operatore della biblioteca prestante andrà avvisato e si concorderà per una soluzione di pari valore.

Per il servizio di prestito intersistemico viene richiesto, all’atto della consegna del libro un corrispettivo a volume, come da tariffario esposto in Biblioteca e approvato con Delibera di Giunta Comunale. Il rimborso viene richiesto quale simbolica compartecipazione da parte del beneficiario alle spese sostenute dall’Amministrazione Comunale per l’attivazione del servizio. All’atto del pagamento e del ritiro del volume, il personale incaricato, rilascerà regolare ricevuta di pagamento.

DOCUMENT DELIVERY (DD)

In casi particolari, la Biblioteca di Salsomaggiore accetta le richieste di Document Delivery, il servizio di spedizione del proprio materiale librario richiesto da altre biblioteche del territorio nazionale che non posseggono la pubblicazione. Dopo valutazione sulla disponibilità e tipo di materiale richiesto, la Direzione della Biblioteca, secondo propria discrezione può accettare o meno la domanda. Il servizio, riservato solo alle biblioteche esterne richiedenti, viene attivato tramite richiesta formale alla Biblioteca Comunale. In caso di accettazione, il volume viene spedito alla biblioteca richiedente, i costi di restituzione, entro i tempi assegnati, sono a carico del richiedente. Il prestito viene attivato a catalogo, con prestito intestato alla biblioteca richiedente; in casi particolari e documentati possono essere concesse periodi di proroga sul prestito.



6.7 Il Catalogo Collettivo del Sistema Bibliotecario Parmense

Dal 2002 le biblioteche aderenti al Polo Bibliotecario operano all'interno di un vero e proprio sistema territoriale, fondato su un unico catalogo visibile on-line all'indirizzo <http://opac.unipr.it> secondo standard operativi e catalografici comuni.

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo collettivo informatizzato consultabile presso la Biblioteca Comunale o direttamente dal proprio domicilio. I libri e le opere possono essere ricercate per autore, titolo, soggetto, parole del titolo o del soggetto, per collana o per combinazioni diverse di questi elementi.

È possibile non solo sapere se l'opera ricercata è presente in una delle biblioteche del sistema, ma anche se è prestabile, disponibile o quando rientrerà dal prestito. Per rendere più rapida e mirata la ricerca, è possibile effettuarla selezionando anche la tipologia del materiale, come ad esempio periodici, grafica, musica, ecc., è possibile conoscere le ultime novità acquistate ed acquisite dalle singole biblioteche.

Il catalogo collettivo, in generale, permette di cercare libri, riviste, film, musica scritta e sonora, tesi di laurea, riviste elettroniche, e-books, materiali grafici e cartografici; inoltre: sul nuovo catalogo Web 2.0 si possono visualizzare le copertine dei libri presenti sugli scaffali e leggerne i riassunti, guardare le immagini di stampe, disegni, manifesti.

Il Sistema Bibliotecario Parmense ha sviluppato anche una APP (applicazione) gratuita "BiblioUnipr" per smartphone e tablet, unica per tutto il sistema, che permette di avere una vera e propria "biblioteca in tasca"; dalla App è possibile consultare il catalogo collettivo del polo unificato parmense.

Sul catalogo in linea è anche disponibile il moderno servizio digitale MediaLibrary on-line fruibile all'indirizzo: <http://parma.medialibrary.it>

L'utente in autonomia, con registrazione personale previa autenticazione da parte delle biblioteche abilitate, accede, attraverso il Portale Bibliotecario Digitale, al prestito gratuito di e-book, audiolibri, quotidiani e tante altre risorse digitali.

SERVIZI ON- LINE PER L'UTENTE

Consultando il sito del Polo Bibliotecario Parmense <http://opac.unipr.it> è possibile:

- fare ricerche nel catalogo collettivo e nei cataloghi di rete in linea. La funzione Sebina Open Search permette di cercare le risorse di rete per area di aggregazione: Parma e il territorio, i cataloghi dell'Emilia Romagna, i cataloghi nazionali ed esteri, il catalogo dei periodici ecc.;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito;
- controllare le scadenze dei propri prestiti;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici delle Biblioteche aderenti;
- conoscere il "bollettino novità": visualizzando e potendo stampare l'elenco dei documenti acquisiti dalla biblioteca nel periodo prescelto;
- scaricare l'Applicazione "BiblioUnipr";
- visualizzare la propria situazione di lettore in tutte le biblioteche in cui si è abilitati, visualizzare il proprio storico, salvare le proprie ricerche, ecc..

6.8 Servizi informativi e di ricerca

La biblioteca offre servizi di consulenza, ricerca bibliografica e di istruzione all'uso delle strumentazioni di ricerca.

RICERCA DEI LIBRI A SCAFFALE



I libri sugli scaffali sono identificati con etichette che riportano la collocazione numerica attribuita secondo la Classificazione Decimale Dewey, uno schema di classificazione bibliografica per argomenti, organizzato gerarchicamente da 000 a 999, che consente di determinare in modo univoco la distribuzione dei libri nei diversi settori e scaffali.

I volumi sono tenuti in ordine dal personale della Biblioteca, che periodicamente effettua la revisione e il monitoraggio di ogni scaffale. Di norma la ricerca dei documenti collocati a scaffale aperto è affidata agli utenti stessi a cui vengono fornite le necessarie informazioni per il reperimento del documento. Qualora la ricerca fallisca o comunque l'utente ne faccia richiesta, il personale della Biblioteca può assistere e aiutare l'utente nella ricerca.

Per incentivare la lettura, la Biblioteca propone regolarmente bollettini informativi sulle novità librarie ed ultime acquisizioni, i libri più letti nel mese ed i più richiesti nell'anno precedente. Vengono realizzate anche bibliografie ed esposizioni tematiche con selezione di libri rivolte a valorizzare e promuovere sia il patrimonio della Biblioteca che eventi celebrativi particolari quali: premi letterari, la Shoah, il Giorno del Ricordo, l'8 marzo – la festa della donna, ecc..

RICHIESTE DI RICERCA EFFETTUATE IN SEDE

Di norma non si accettano richieste telefoniche per ricerche bibliografiche.

Le ricerche richieste dall'utente, inoltrate anche via e-mail, vengono effettuate dal personale di Biblioteca compatibilmente con l'attività di sportello.

Ricerche particolarmente complesse, il cui svolgimento necessita comunque più di 10 minuti, vengono differite, prendendo accordi con l'utente sulle modalità di comunicazione e trasmissione dei risultati della ricerca.

RICERCHE ON-LINE SUL CATALOGO BIBLIOGRAFICO DEL POLO PARMENSE

Per le ricerche bibliografiche sul patrimonio documentario delle Biblioteche del Polo Bibliotecario Parmense è disponibile il catalogo collettivo on-line consultabile all'URL: <http://opac.unipr.it>.

Il catalogo fornisce indicazioni in tempo reale sulla disponibilità dei documenti.

La Biblioteca dispone di una postazione informatica per la consultazione del catalogo collettivo Opac all'indirizzo: <http://opac.unipr.it>. a tale postazione si accede facendo richiesta allo sportello informazioni.

6.9 Servizio di fotocopie e stampe da computer

La riproduzione dei documenti avviene nel rispetto dei principi di conservazione dei materiali e della normativa vigente in materia di "Diritto d'autore" (Legge 22 aprile 1941 n. 633 e successive modifiche) e di tutela della riservatezza.

Il servizio di fotocopie fornisce stampe in bianco e nero (fogli formati A4 e A3), a colori (fogli formati A4 e A3) quando possibile e stampa da computer (fogli formato A4).

La fotocopie dei testi posseduti dalla Biblioteca è consentita solo per uso personale, nei limiti di legge del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico.

I servizi di riproduzione sono a pagamento, come da tariffario esposto in Biblioteca e approvato con Delibera di Giunta Comunale.

Le fotocopie sono eseguite, a richiesta, direttamente dal personale.

Non può essere fotocopiato il materiale antico e di pregio anteriore al 1950, quello di grande formato e ogni altro documento che non è in buono stato di conservazione.

Riproduzioni effettuate direttamente dall'utente.

Dietro autorizzazione del personale bibliotecario l'utente, sempre rispettando la legge sul "Diritto d'autore", può effettuare riproduzioni digitali (fotografie) utilizzando la propria macchina fotografica o apparecchio simile.

6.10 Servizio Internet di accesso alle reti e risorse esterne

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti. L'utilizzo alle nuove tecnologie in Biblioteca unitamente alla sala telematica dedicata, garantiscono un accesso libero e facilitato alle risorse di informazioni che i nuovi media rendono disponibili; il servizio si presenta quale strumento utile e indispensabile alla promozione culturale e all'uso delle nuove tecnologie digitali. L'utilizzo di Internet in Biblioteca deve avvenire in coerenza con gli obiettivi e le funzioni primarie dell'istituzione bibliotecaria. Durante l'accesso, l'utente attivo e autorizzato (per l'uso della postazione fissa della Biblioteca) è unico responsabile per la qualità ed i contenuti delle informazioni reperite attraverso la rete telematica. In Biblioteca l'accesso pubblico alla rete Internet è possibile tramite: accesso da postazione fissa della Biblioteca (a pagamento) oppure utilizzando proprie apparecchiature per accedere alla rete WIFI gratuita, fruibile anche nel cortile esterno. La Biblioteca mette a disposizione gratuitamente un computer da utilizzare per videoscrittura (formato word) per trascrivere i propri testi; dalla postazione è possibile salvare il proprio documento oppure stampare (servizio a pagamento). Per regolamentare la specifica materia, la Biblioteca adotta il *"Disciplinare per l'utilizzo dei servizi informatici e di Internet"* Allegato B, parte integrante alla presente Carta dei Servizi. Il Disciplinare fornisce elementi il più possibile precisi e oggettivi circa la gestione del servizio quali: l'utilizzo delle apparecchiature, le modalità di accesso ai servizi, le norme di comportamento, le responsabilità ecc..

UTILIZZO PRESE DI CORRENTE

La Biblioteca non è progettata per un utilizzo diffuso di prese elettriche per la ricarica di apparecchi elettronici, infatti non è dotata: né di tavoli con prese; né di prese poste vicino ad ogni tavolo. I luoghi dove è consentito utilizzare le prese di corrente sono indicati con apposita segnaletica posta in evidenza sul tavolo .

L'utenza è quindi invitata a lavorare con apparecchiature in autonomia e utilizzare le prese solo in caso di effettiva necessità, turnandosi e consentendo l'utilizzo anche ad altre persone.

E' vietato utilizzare le prese in maniera continuativa per oltre 90 minuti.

Si possono utilizzare le prese elettriche per ricaricare PC, tablet o telefoni, limitatamente ai luoghi indicati, purché non ci siano fili "volanti" e non ci sia distanza tra il tavolo e la presa.

E' assolutamente vietato utilizzare prese multiple. Il personale della Biblioteca è a disposizione per qualsiasi necessità. Nelle sale principali è esposta una mappa schematica con la disposizione dei tavoli, i posti a sedere e i tavoli segnalati in cui è consentito utilizzare la prese di corrente.

6.11 Attività didattica e promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0-14 anni.

Le iniziative sono realizzate, a discrezione della Direzione e quando il budget assegnato al Servizio lo consente, anche in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio.

Le principali attività contemplate sono:

- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche con selezione di libri rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio della Biblioteca, anche in occasione di eventi celebrativi particolari;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore, ecc.;
- bollettini informativi (sezione adulti e ragazzi) sulle novità librarie ed ultime acquisizioni, i libri più letti nel mese, i più richiesti nell'anno precedente;



- progetto “Bookcrossing-Libri in viaggio” per promuovere e incentivare la passione alla lettura. Per l’occasione vengono distribuiti gratuitamente libri “in libertà” ovvero il libro cerca il suo lettore. Alcuni libri di narrativa, italiana e straniera, vengono lasciati *liberi* sulle panchine nei parchi e nei viali, in stazione e nel centro cittadino. Il Bookcrossing è un passamano letterario, si tratta di lasciare in giro libri affinché questi vengano raccolti e letti da persone appassionate dalla lettura. Dopo aver letto il libro, il lettore è invitato a lasciarlo ad altri per far rivivere la sua stessa esperienza ed emozione, facendolo trovare per caso a un amico che non conosce. Nel 2016 sono stati aperti due “Bookcrossing Point” fissi per lo scambio libri, uno presso la Galleria Warowland e uno in viale Romagnosi - Palazzo dei Congressi, atrio uffici comunali. Il progetto e l’attività, che comprende anche la personalizzazione e l’etichettatura dei libri, viene svolta in collaborazione con il Laboratorio Socio Occupazionale “Why Not?” di Salsomaggiore Terme.

6.12 Visite per le scolaresche

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all’età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È obbligatorio prenotare in anticipo la visita direttamente alla Biblioteca. Poiché la Biblioteca è aperta al pubblico sei giorni su sette ed in tali giorni effettua un orario continuato di apertura, le visite delle scolaresche sono consentite solo nelle fasce orarie in cui si crea meno disturbo e disagio all’utenza presente nelle sale studio e lettura. Gli orari per le visite, previa prenotazione obbligatoria, sono individuate nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 8.40 alle ore 10.40 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì.

In occasione della visita guidata è possibile effettuare, a richiesta, la distribuzione delle tessere d’iscrizione ai partecipanti che non la possiedono. Il servizio viene espletato solo se l’insegnante referente ha fatto pervenire alla Biblioteca, almeno 3 giorni antecedenti la visita, le schede di iscrizione precedentemente ritirate. Per le classi, su richiesta e con responsabilità dell’insegnante, vi è la possibilità di attivare una tessera per il prestito collettivo intestata alla classe valida per l’anno scolastico corrente.

L’Allegato C “Conoscere la Biblioteca: proposta per le scuole” parte integrante alla presente Carta dei Servizi, fornisce elementi il più possibile precisi e oggettivi circa la gestione e le proposte specifiche dedicate alle scuole.

6.13 Attività culturali

La Biblioteca quale centro di produzione culturale, luogo d’incontro e di scambio di esperienze e di conoscenze organizza esposizioni storico-documentarie e altre iniziative particolari volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l’utilizzo dei propri servizi. Tali eventi tendono a favorire e promuovere le attività legate alla lettura, all’informazione, all’educazione permanente e alla socialità della comunità nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

Nei propri locali vengono allestite espositive con tematiche finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di episodi e fatti storici legati sia alla storia e alla cultura locale della comunità salsese che di eventi storiografici e commemorativi che hanno segnato la storia del paese e del mondo intero quali ad esempio “la Shoah”, “le Foibe”, “Il Giorno del Ricordo”, la Resistenza ecc. Non mancano esposizioni documentarie legate all’attualità e al mondo contemporaneo.

7. RAPPORTO CON GLI UTENTI E INFORMAZIONE ALL’UTENZA

La Biblioteca Comunale, per lo svolgimento dei propri compiti, si dota di un Regolamento e di una Carta dei Servizi, quali strumenti di trasparenza e di comunicazione alla cittadinanza,

finalizzati a illustrare tutti i servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione. Informare i cittadini sugli indirizzi e le scelte gestionali, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi, i diritti e i doveri degli utenti, ecc.. La Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata, al fine di registrare e adeguare gli standard di quantità e qualità, nonché registrare i relativi tempi di erogazione, i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, anche scaturite dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti. Tempestivi avvisi informano gli utenti di tutte le variazioni e/o novità procedurali. Gli utenti devono sempre essere informati delle decisioni che li riguardano e conoscere le possibilità di reclamo e di suggerimento. La Biblioteca mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività del Servizio Bibliotecario.

7.1 Suggerimenti, osservazioni e reclami

La Biblioteca è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti, osservazioni e reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta dei Servizi.

L'utente, sulla base delle procedure previste dalla Carta dei Servizi, può sottoporre alla Direzione proposte, suggerimenti, critiche e reclami intesi a:

- migliorare le prestazioni del Servizio Bibliotecario Comunale;
- proporre l'acquisizione di materiale documentario.

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. A questo scopo l'utenza può rivolgersi direttamente allo sportello informazioni tel. 0524 580204 oppure e-mail

biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it

7.2 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La Biblioteca promuove ricerche qualitative e quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi. I risultati delle indagini sono resi pubblici in sede e sul sito www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

7.3 I rapporti con i cittadini: diritti e doveri

INFORMAZIONE, TUTELA E RISERVATEZZA

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri. I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri del personale in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

DOVERI:

L'Amministrazione Comunale assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei Servizi Bibliotecari e si impegna a fornire risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità; definisce e approva gli obiettivi che i Servizi Bibliotecari devono perseguire e ne verifica il raggiungimento.

La Biblioteca assicura una continua e completa informazione sui servizi (modalità di erogazione dei servizi, orari, dati statistici, ecc.) attraverso una pluralità di mezzi informativi (ad esempio pagine web, note informative, avvisi ecc.); garantisce che i dati personali dell'utente vengano



utilizzati unicamente per la gestione dei servizi; garantisce ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

Il personale garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca; stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza e senza discriminazione alcuna. Tra i compiti attribuiti, il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arreca disturbo e non rispetta il silenzio delle sale di lettura, chi mantiene comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti, chi utilizza in maniera impropria Internet, chi arreca danni agli arredi e alle attrezzature della Biblioteca. Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni occasionali e necessità particolari.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente, in un'ottica di rispetto delle norme di corretta convivenza civile, dell'uso pubblico del bene bibliografico e storico artistico, ed in uno spirito di reciproca collaborazione, è tenuto a rispettare le norme di comportamento della biblioteca, i regolamenti dei servizi, il personale nell'esercizio delle sue funzioni, gli altri utenti, i luoghi bibliotecari, gli arredi e le attrezzature, comprese quelle informatiche, di cui eviterà l'uso improprio. L'utente è tenuto ad osservare le scadenze di restituzione dei prestiti ottenuti, a comunicare tempestivamente la rinuncia ai servizi prenotati e qualsiasi variazione dei dati anagrafici dichiarati all'atto dell'iscrizione (quali ad esempio: il cambio di residenza, i recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica ecc.) e ad esibire la tessera di iscrizione oppure se richiesto, un documento che ne comprovi l'identità. L'utente è tenuto a rispettare il tariffario in vigore.

DIRITTI DEGLI UTENTI

All'utente è garantito l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete e il catalogo collettivo on-line. Nel caso in cui venga richiesto, l'utente ha diritto ad essere assistito dal personale della Biblioteca con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. L'utente ha inoltre il diritto di esprimere i propri reclami e di esporre suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Biblioteca garantisce la partecipazione degli utenti, anche in forma associata, ai processi di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

8.STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli indicatori e gli standard del livello di qualità indicano e garantiscono una buona erogazione dei servizi e sono messi in relazione ai bisogni e alle aspettative degli utenti (quali ad esempio: la tempestività della prestazione, la fruizione, ecc.) e costituisce un elemento da cui dipende la percezione del livello di qualità del servizio da parte dell'utenza. La Biblioteca Comunale ha individuato alcuni standard che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intendono garantire.

8.1 Disponibilità e continuità del servizio bibliotecario

L'indicatore individuato misura la puntualità del servizio ossia il livello di continuità e regolarità dell'erogazione del Servizio Bibliotecario che è indicato principalmente dalle ore settimanali di apertura al pubblico e la tipologia dell'orario applicato giornalmente.

Apertura al pubblico

LUOGO/ATTIVITA'	N. ORE SETTIMANALI DI APERTURA
Biblioteca Comunale "G. D. Romagnosi"	n. 59 ore totali
Tipologia dell'orario di apertura	Orario continuato: dal lunedì al venerdì 10 ore di apertura giornaliera; il sabato 9 ore di apertura giornaliera
Orario di apertura	dal lunedì al venerdì 8.30- 18.30 sabato 8.30-17.30

8.2 Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, sono stati individuati gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia di servizio. Gli standard di qualità e i valori previsti possono essere progressivamente aggiornati e migliorati. Nelle tabelle seguenti sono indicate le attività ed i servizi fruibili in Biblioteca e per ogni attività sono segnalati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

a) Servizio di prestito esterno personale e consultazione

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di prestito e consultazione in sede	Costo del servizio	Gratuito
Consultazione interna di materiale disponibile	Tempo di attesa/ costo	5 minuti / gratuito
Servizio di prestito esterno personale	Tempo di attesa/ costo	Inferiore a 5 minuti/gratuito
Iscrizione al prestito (intervallo massimo di attesa tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione)	Tempo di rilascio della tessera	10 minuti
Richiesta duplicato tessera	Tempo di attesa/ costo	1 giorno lavorativo /a pagamento
Prestito di documenti a scaffale aperto	Tempo di registrazione del prestito	Inferiore a 5 minuti
Informazione prestito disponibile	Tempo di attesa	5 minuti
Prenotazione	Tempo di attesa	Inferiore a 5 minuti
Informazione prenotazione disponibile	Intervallo massimo fra il rientro del documento e la segnalazione all'utente che ha prenotato il documento	24 ore
Prenotazione ritiro documento prenotato	Numero di giorni in cui i documento prenotato rimane a disposizione dell'utente	3 giorni lavorativi
Sollecito rientro prestiti scaduti	Intervallo massimo fra la data di scadenza del prestito e il sollecito all'utente	15 giorni
Proroga su libro in prestito se concesso	Richiesta telefonica/ e-mail	Inferiore a 5 minuti
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi interni	Tempo di attesa	Inferiore a 15 minuti
Prestito intersistemico in ambito provinciale	Intervallo massimo fra la presentazione della richiesta e l'inoltro alla biblioteca prestante	Inferiore a 2 giorni lavorativi

Prestito intersistemico in ambito provinciale	Intervallo massimo fra l'arrivo del documento richiesto e la segnalazione all'utente che ha richiesto il documento	Inferiore a 2 giorni lavorativi
Prestito intersistemico in ambito provinciale: richieste libri	Costo servizio	A pagamento
Proposte di acquisto	Percentuale di accoglimento	Superiore a 30%
Incremento patrimonio	Numero nuove acquisizioni all'anno	Superiore a 500 opere/documenti

b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di informazione	Accessibilità	Orario di apertura
Servizio di informazione e consulenza bibliografica	Accessibilità	Orario di apertura
Richieste di ricerche bibliografiche al personale	Tempo di attesa	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca veloce: inferiore a 5 minuti • Ricerca di media complessità 1 ora • Ricerca complessa 3 giorni lavorativi
Visite scolaresche	Tariffa/Accessibilità	Gratuito/ previa prenotazione Quando: il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 8.30 alle 10.30
Attività culturali	Tariffa/Accessibilità	Gratuito/date fissate nel calendario annuale degli eventi
Attività di promozione alla lettura e laboratori didattici per bambini	Tariffa/Accessibilità	Gratuito/ date fissate nel calendario annuale degli eventi
Reclamo semplice	Tempo massimo di risposta per iscritto alla ricezione del reclamo	10 giorni lavorativi
Reclamo complesso	Tempo massimo di risposta per iscritto alla ricezione del reclamo	30 giorni lavorativi

c) Servizio di riproduzione

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di fotocopiatura	Tariffa/Tempo di attesa	A pagamento/Immediato fino a 15 fotocopie
Servizio di fotocopiatura	Tariffa/Tempo di attesa	A pagamento/1 giorno feriale oltre a 15 fotocopie
Stampe da computer	Tariffa/Modalità	A pagamento/ in autonomia

d) Servizi multimediali

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Accesso al servizio Internet da postazione fissa	Tempo di compilazione del modulo	Immediato compatibilmente con la disponibilità del PC e nel rispetto della normativa vigente in materia di navigazione in Internet
Navigazione in Internet da postazione fissa	Tariffa/Accessibilità Tempo sessione di lavoro	A pagamento/ a tempo 1 ora max
Studenti navigazione in Internet da postazione fissa	Tariffa/Accessibilità Tempo sessione di lavoro	A pagamento / a tempo 1 ora max.
Utilizzo videoscrittura da postazione fissa	Tariffa/Accessibilità	Gratuito / a tempo 1 ora max
Navigazione WI FI	Tariffa/Accessibilità	Gratuito/ Libera
APP BiblioUnipr	Accessibilità gratuita /APP da scaricare da parte dall'utente su proprio dispositivo personale	Immediato/ in autonomia: compatibilmente con la disponibilità dell'applicativo da parte dell'utente
Medialibrary - La Biblioteca Digitale	Tariffa/Accessibilità	Gratuito /previa pass di ingresso concessa dalla biblioteca abilitata



Medialibrary - La Biblioteca Digitale	Fruizione / Registrazione	Accesso gratuito alla piattaforma digitale /Registrazione in autonomia da parte dell'utente
---------------------------------------	---------------------------	---

e) Servizio Emeroteca

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Consultazione quotidiani	Tempo concesso / Accessibilità	15 minuti / libera
Consultazione riviste	Tempo concesso / Accessibilità	20 minuti / libera
Consultazione quotidiani e riviste Lecture approfondite	Tempo concesso / Fruizione	Tempo subordinato alla domanda/ Più richieste meno tempo per leggere i giornali
Prestito breve periodici	Tempo/ Accessibilità	Prestito breve 6 giorni Previa compilazione modulo di richiesta

8.3 Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica informativa interna ed esterna • Servizi igienici • Barriere architettoniche • Informazioni, guide a stampa 	<ul style="list-style-type: none"> • Presente • Adeguati e conformi alla normativa • Assenti • Presenti e gratuiti
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Punto di accoglienza (Reference) • Presenza di un operatore allo sportello con compiti anche di centralino 	<ul style="list-style-type: none"> • Presente • Presente nell'intero orario di apertura

8.4 Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di informazioni al Servizio Bibliotecario:

BIBLIOTECA ROMAGNOSI	TELEFONO	INDIRIZZO E-MAIL
Sportello Informazioni (Reference)	0524 580204 0524 580208	biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it
Prestito intersistemico provinciale	0524 580204	biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it
Prestito esterno	0524 580204	biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it

8.5 Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti dalla Biblioteca Comunale, la Direzione si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- mantenimento dell'orario di apertura in 59 ore settimanali;
- mantenimento del decoro dell'area e accoglienza esterna della Biblioteca dove è fruibile anche il servizio WIFI libero e gratuito;
- mantenimento dei tempi e delle modalità di erogazione dei servizi;
- mantenimento dell'adesione al Polo Bibliotecario Provinciale e divulgazione di note informative sulle varie opportunità offerte dal Sistema Bibliotecario Parmense tra cui il servizio Medialibrary e la sezione digitale "Lecture accessibili", dedicato a coloro che hanno difficoltà nella lettura e nell'apprendimento;
- attivazione servizio MediaLibrary on-line, il portale web consultabile gratuitamente 24 ore su 24, da cui si può accedere, con una semplice iscrizione, a molte risorse digitali;

- In caso di necessità ampliamento degli spazi destinati alla Sezione Bambini/Ragazzi con apertura della sala contigua che verrà riservata ai piccoli lettori;
- promozione di laboratori di lettura dedicati alle scolaresche;
- monitoraggio e mantenimento decoroso e idoneo dei libri rilasciati in prestito agli utenti.

9. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

9.1 Strumento di monitoraggio dell'uso dei servizi

La Biblioteca effettua la rilevazione statistica per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio librario: i prestiti, gli interessi di lettura, la frequentazione della Biblioteca forniscono un quadro delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità ed elaborare strategie di intervento e di sviluppo.

9.2 Altre modalità di valutazione

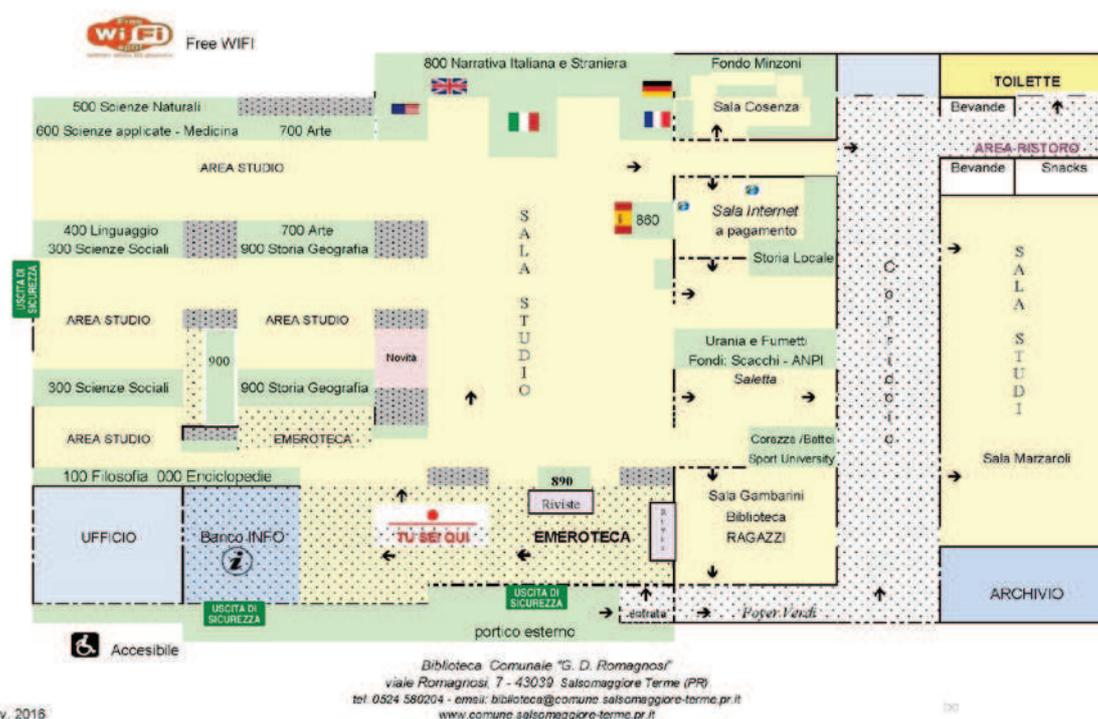
La Biblioteca valuta con attenzione i reclami ed i suggerimenti inoltrati dagli utenti e si attiva per valutare ed eventualmente recepire i suggerimenti e risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del Regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei Servizi.

10. ABROGAZIONE

La presente Carta dei Servizi redatta nell'anno 2016, aggiorna e sostituisce la precedente approvata con Deliberazione Commissariale n. 68 del 05/05/2006.

11. MAPPA SCHEMATICA DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

Biblioteca Comunale "G. D. Romagnosi" - Salsomaggiore Terme (Parma)
MAPPA SCHEMATICA DEI SERVIZI





CITTA' DI SALSOMAGGIORE TERME
SETTORE 5 – SVILUPPO TURISTICO ECONOMICO
Biblioteca e Museo

Viale Romagnosi, 7/A– 43039 Salsomaggiore Terme (PR) C.F. E P.I. 00201150349
Tel. 0524/580204 - www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it
e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it

“ALLEGATO A” alla CARTA DEI SERVIZI 2016

Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi”
Salsomaggiore Terme
DISCIPLINARE PER LE DONAZIONI DI MATERIALE DOCUMENTARIO
ALLA BIBLIOTECA COMUNALE “G. D. ROMAGNOSI”

Le donazioni di materiale documentario, opere singole o comunque non costituenti fondo omogeneo alla Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi” di Salsomaggiore Terme, da parte di Enti e privati, sono regolate dal seguente Disciplinare.

1. Ai sensi dell’articolo 8 comma b) del vigente Regolamento della Biblioteca Comunale (approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale. 22 del 21/05/2015) si inseriscono le donazioni di terzi tra le modalità di incremento del proprio patrimonio in un’ottica di continuità e di omogeneità rispetto alle raccolte.

2. La Biblioteca ha facoltà di accettare in donazione, da Enti o privati, materiale documentario e/o bibliografico moderno e antico senza vincolo di catalogazione e conservazione - **riservandosi il diritto** di selezionare le unità da acquisire all’interno delle proprie raccolte e da registrare nel catalogo on-line del Polo Bibliotecario Parmense. I doni e la loro destinazione non possono mai comunque essere condizionate dal donatore. L’offerta di materiali già presenti nella Biblioteca viene accolta solo quando l’acquisizione della o delle copie suppletive favorisce effettive esigenze di servizio o di conservazione oppure utile come copia sostitutiva a un documento danneggiato/indecoroso. I documenti ricevuti in dono possono essere soggetti a scarto quando non rispondono più a esigenze di circolazione o di conservazione, secondo le normali attività di revisione periodica del patrimonio bibliografico espletate dalla Biblioteca.

3. Di norma la Biblioteca Comunale non accoglie donazione di:
enciclopedie, testi scolastici, riviste e periodici, videocassette e materiale multimediale obsoleto, DVD ecc. e comunque ogni tipo di testo sottolineato, scarabocchiato, logoro e macchiato e non igienicamente conforme alle linee di acquisizione in uso dalla Biblioteca.

4. Il materiale accettato in dono, che non verrà incluso nel fondo librario della Biblioteca potrà essere:

- a) Segnalato e rilevato da altre biblioteche socie del Polo Bibliotecario Parmense;
- b) Utilizzato per iniziative culturali organizzate dalla Biblioteca quali ad esempio il Bookcrossing;
- c) Donato ad associazioni, scuole, ospedali o altri enti;

- d) Venduto a prezzo di realizzo senza alcun vincolo per la Biblioteca nei confronti del donatore;
- e) Conferito alla raccolta differenziata della carta.

5. Per le unità bibliografiche accolte in dono dalla Biblioteca, il donatore, qualora lo desideri, potrà apporre un timbro recante il proprio nome (ex libris). Di norma la Biblioteca per le donazioni oltre le quindici unità documentarie, invia (qualora il donatore lo desideri), una lettera ufficiale di ringraziamento. I libri catalogati vengono inseriti nel registro digitale delle donazioni annuali della Biblioteca.

6. Di norma non è accolta la donazione di collezioni di periodici e altro materiale documentario seriale. La Biblioteca si riserva comunque la facoltà di valutare l'acquisizione di pubblicazioni seriali di particolare interesse. Di norma comunque non vengono accettate collezioni non complete salvo nel caso si tratti di materiale documentario di interesse locale, di cui vengono accolte anche singoli numeri.

7. Il materiale accettato in dono dalla Biblioteca entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio. Come tale, non può essere reclamato dal donatore ed è gestito con le stesse procedure del patrimonio acquisito per acquisto (restauro conservativo, scarto, dislocazione).

8. il materiale donato, corredato da un elenco dattiloscritto (con l'indicazione del titolo, editore, anno di pubblicazione), deve essere consegnato a cura del donatore presso la sede della Biblioteca Comunale "G. D. Romagnosi" in viale Romagnosi, 7/A durante il normale orario di apertura, previa preventiva comunicazione telefonica.

9. Il donatore all'atto della donazione firmerà una liberatoria per presa visione del presente Disciplinare.

10. La Biblioteca potrà accettare donazione di singole opere consegnati direttamente dagli utenti allo sportello con esplicita richiesta di anonimato. In tal caso, vista l'esiguità della donazione, i libri saranno ritirati e se ritenuti validi (catalogati e registrati nel registro delle donazioni), oppure destinati all'attività di bookcrossing o macero.

11. In caso di donazione di fondi con particolari caratteristiche e di particolare pregio, oppure di considerevole entità, potranno essere stipulati accordi con il donatore, che ne stabiliranno dettagliatamente modalità di conferimento alla Biblioteca Comunale. Le donazioni di questo tipo potranno essere accettate in toto o in parte previo accordo con il donatore.

**Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi”
“VEDEMECUM PER IL DONATORE DI LIBRI”**

Questo Vademecum costituisce parte integrante del “Disciplinare per le donazione di materiale documentario alla Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi”.

NON VERRANNO ACCETTATI TESTI SOTTOLINEATI, SPORCHI, LOGORI, DISEGNATI, MANCANTI DI PAGINE E/O DI COPERTINA.

Inoltre non verranno accettate:

ENCICLOPEDIA EDITE DA PIU’ DI DUE ANNI O INCOMPLETE. Data la realtà di biblioteca di pubblica lettura e quindi non conservativa di materiale contenente informazioni: obsolete o erronee (per quanto di pregio e di sicuro interesse storico), non possiede qualità pratica e risulta quindi non idoneo alle necessità della Biblioteca e alle richieste della maggior parte degli utenti.

RIVISTE O ANNATE DI PERIODICI. Vecchie collane di riviste, giornali e periodici correnti o numeri singoli non verranno prese in considerazione.

In caso di riviste e/o periodici di interesse locale antecedenti il 1980 si, prega di contattare direttamente la Biblioteca al numero telefonico 0524 580204 oppure via posta elettronica a biblioteca@comune.salsomaggiore.terme.pr.it per avere un parere sull’utilità del materiale documentario di interesse locale proposto. La Biblioteca si riserva comunque la facoltà di valutare l’acquisizione di pubblicazioni seriali di particolare interesse.

EDIZIONI PRECEDENTI AL 2000. Tale limitazione è dovuta al fine di evitare volumi obsoleti o danneggiati. Le edizioni antecedenti il 2000 saranno utilizzati prevalentemente per attività di Bookcrossing.

In caso di opere da Lei ritenute di particolare valore, La invitiamo a contattare la Biblioteca allo 0524 580204 oppure a biblioteca@comune.salsomaggiore.terme.pr.it per un parere sulla reale utilità che tali volumi possano avere per una biblioteca di pubblica lettura.

NARRATIVA PER RAGAZZI. Di norma non si accettano edizioni antecedenti il 2000. Tale limitazione è dovuta al fine di evitare volumi obsoleti, danneggiati, ingialliti e non igienicamente idonei. Le edizioni antecedenti il 2000 potranno essere poste al vaglio del bibliotecario.

La Biblioteca si riserva comunque la facoltà di valutare l’accettazione delle donazioni proposte. Come indicato dalla liberatoria, da firmare all’atto della donazione, la Biblioteca si riserva di stabilire l’utilizzo più consono dei volumi donati sia esso la redistribuzione nelle biblioteche del Sistema, la sostituzione con copie catalogate irreperibili, sottolineate e/o consunte per l’uso, oppure l’utilizzo degli stessi nell’ambito di iniziative benefiche o promozionali.

INFORMAZIONI: Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi” – viale Romagnosi, 7/A – 43039 Salsomaggiore Terme – tel. 0524 580204 - e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it
www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it



CITTA' DI SALSOMAGGIORE TERME
SETTORE 5 – SVILUPPO TURISTICO ECONOMICO

Biblioteca e Musei

Viale Romagnosi, 7/A– 43039 Salsomaggiore Terme (PR) C.F. E P.I. 00201150349

Tel. 0524/580204 - www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it

e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it

LIBERATORIA PER LE DONAZIONI

DONAZIONE DI OPERE ALLA BIBLIOTECA COMUNALE “G. D. ROMAGNOSI”

Il sottoscritto/a

Nome Cognome

Residente a In vian.

Telefono e-mail

presa visione del “Disciplinare delle donazioni di materiale documentario alla Biblioteca Comunale G. D. Romagnosi”, che regola le donazioni del materiale bibliografico, dichiara di aver donato in data odierna i seguenti materiali:

N. libri

Altro materiale (specificare)

quantità N.

Il sottoscritto è a conoscenza che la Biblioteca non può introdurre nel suo patrimonio opere incomplete, obsolete o in cattivo stato fisico (sottolineato, macchiato ecc.) e libri strettamente scolastici. Accetta altresì che il materiale già presente in Biblioteca o non idoneo o di scarso valore culturale possa essere eliminato, donato a terzi o utilizzato per iniziative culturali.

Dichiara inoltre di approvare espressamente i punti 2, 3, 4, 7 e 8 del “Disciplinare per le donazione di materiale documentario alla Biblioteca Comunale G. D. Romagnosi”.

Data

FIRMA DEL DONATORE

.....

Documento da conservare in Biblioteca



CITTA' DI SALSOMAGGIORE TERME

SETTORE 5 – SVILUPPO TURISTICO ECONOMICO

Biblioteca e Museo

Viale Romagnosi, 7/A– 43039 Salsomaggiore Terme (PR) C.F. E P.I. 00201150349

Tel. 0524/580204 - www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it

e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it

“ALLEGATO B” alla CARTA DEI SERVIZI 2016

Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi”

Salsomaggiore Terme

DISCIPLINARE PER L’UTILIZZO DEI SERVIZI INFORMATICI E DI INTERNET

NELLA BIBLIOTECA COMUNALE “G. D. ROMAGNOSI”

1. Finalità del servizio.

L’accesso ai sistemi informatici e alla rete Internet consente alla Biblioteca di soddisfare i bisogni informativi e culturali della comunità e dei singoli utenti ed è uno strumento di informazione che integra le tradizionali fonti cartacee o multimediali. Internet è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa, ovvero come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio, documentazione e impiego del tempo libero. La Biblioteca mette a disposizione dei propri utenti due postazioni, dotate ciascuna degli strumenti necessari per la navigazione in Internet.

2. 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 disponibili in rete, né ha la conoscenza di ciò che Internet può mettere a disposizione dell’utente durante la navigazione, pertanto la Biblioteca non è soggetto responsabile per i contenuti offerti dalla rete Internet. L’Ente provvede a dotare le postazioni internet di appositi software di filtro, firewall e antivirus per il controllo della navigazione.

3. Modalità di accesso al servizio.

La Biblioteca Comunale “G. D. Romagnosi” garantisce il pubblico accesso ai servizi informatici e a Internet a tutti gli utenti, tramite due modalità: da postazione fissa e tramite accesso WiFi (rete pubblica cittadina). Per entrambi i servizi la registrazione, effettuata secondo le modalità previste da ciascun fornitore del servizio, presuppone che l’utente abbia preso atto delle regole di utilizzo dei servizi, descritti nel presente Disciplinare – Allegato B e parte integrante della Carta dei Servizi e che si intendono accettate all’atto della registrazione.

Il servizio Internet è rivolto agli utenti che siano già in possesso delle conoscenze di base per la navigazione in Internet. Il personale della Biblioteca, compatibilmente alle altre esigenze di servizio, garantirà l’assistenza per l’avvio del software di collegamento, per fornire informazioni di carattere generale.

4. Modalità di accesso al servizio tramite rete WIFI.

E’ disponibile la rete WIFI pubblica. In città sono disponibili vari Hot Spot segnalati, tra cui anche gli spazi interni della Biblioteca. L’accesso alla rete è libero e gratuito secondo le modalità indicate e richieste dal gestore della rete pubblica da espletare e gestire in piena autonomia. L’accesso al

web tramite ogni sorta di supporto personale (PC portatile, tablet, smartphone e altro) è consentito senza limitazioni di tempo. Relativamente ai minori che accedono, liberamente e in autonomia con i propri apparecchi personali, alla rete WI FI disponibile in Biblioteca, i genitori sono e rimangono i soli responsabili delle scelte e del corretto uso di Internet. La Biblioteca non è responsabile della vigilanza del minore durante la navigazione in rete

5. Modalità di accesso al servizio Internet da postazione fissa.

L'accesso al servizio è autorizzato previa registrazione su apposito modulo fornito allo sportello e ciascun utente accederà a ogni sessione previa autorizzazione del personale incaricato.

Per gli utenti regolarmente iscritti alla Biblioteca, presenti in anagrafica, è sufficiente compilare il modulo indicando il proprio codice utente; gli altri fruitori, privi di tessera bibliotecaria, dovranno presentare un valido documento d'identità, copia del quale verrà allegata al modulo di registrazione per l'accesso. Il modulo di registrazione individuale, da compilare per ogni sessione di consultazione documenta il giorno, l'ora e la postazione di utilizzo.

L'accesso al servizio avviene in autonomia durante gli orari di apertura al pubblico. Il servizio Internet potrà essere prenotato previa telefonata allo 0524 580204 oppure rivolgendosi direttamente allo sportello. Ciascun utente potrà navigare per un tempo massimo 1 ora; in caso di necessità, previa richiesta allo sportello e disponibilità di postazioni libere, l'utente ha la facoltà di proseguire, la consultazione di Internet fino ad un massimo di una ulteriore ora e compatibilmente con le prenotazioni in atto. Se l'utente che ha prenotato non si presenta entro 15 minuti dall'orario stabilito all'atto della prenotazione, la postazione viene considerata libera e ceduta a chi segue o ne fa richiesta. E' inoltre richiesto di comunicare la disdetta della prenotazione in caso di impossibilità a presentarsi. Di norma l'utilizzo della postazione è consentito a non più di 2 utenti contemporaneamente sullo stesso computer. Le postazioni sono collocate in sala aperta al pubblico, in cui è vietato l'utilizzo del telefono cellulare. In qualunque momento il personale della biblioteca ha facoltà di verificare il corretto utilizzo degli strumenti da parte degli utenti. L'accesso a Internet è a pagamento, secondo tariffe orarie fissate annualmente con apposita Deliberazione della Giunta Comunale.

6. Utenti minorenni.

Gli utenti minorenni possono accedere al servizio previa sottoscrizione da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci) dell'apposito modulo di registrazione disponibile allo sportello. L'autorizzazione per l'accesso del minore al servizio deve essere compilata dall'adulto responsabile in presenza del bibliotecario. Il minore potrà successivamente utilizzare il servizio Internet solo se durante tutta la sessione è assistito dall'adulto responsabile che ne sovrintende il corretto uso anche relativamente alle stampe prodotte. Minori non accompagnati non potranno accedere al servizio Internet. L'autorizzazione del genitore/tutore solleva la Biblioteca da qualsiasi responsabilità o vigilanza relativa all'utilizzo di Internet da parte del minore.

7. Servizi disponibili.

Sono disponibili i seguenti servizi:

- Consultazione di Opac e altre banche dati bibliografiche accessibili dal catalogo on-line del Polo Bibliotecario Parmense (servizio gratuito);
- Consultazione web (qualora l'utente effettui in Internet transazioni commerciali di home banking ecc. o altre operazioni per le quali vengono richieste registrazioni e inserimento di dati personali, l'ente Biblioteca e il suo personale declina ogni responsabilità relativa a sicurezza e buon esito delle operazioni anche in caso di improvvisi e non prevedibili malfunzionamenti della rete);

- Scarico dati (Download files .pdf - .jpeg - word e altri simili) da archiviare obbligatoriamente su supporti esterni personali;
- Carico dati (Upload) da dispositivi personali e postazione nei limiti delle vigenti leggi;
- Stampe (a pagamento secondo tariffario esposto) Tutte le stampe prodotte da PC vanno presentate allo sportello comprese quelle imperfette. Si invita l'utente a prestare attenzione e non creare e lasciare in sospeso "code" di stampe;
- Uso di posta elettronica;
- Utilizzo di programmi di video scrittura, fogli di calcolo o altre applicazioni similari.

8. Servizi non consentiti

In nessun caso l'utente può:

- Utilizzare software di instant messaging o software per chattare;
- Effettuare telefonate con sistemi tipo Skype o similari;
- Usare le postazioni della Biblioteca per entrare in personal computer o server, sia pubblici che privati, connessi in internet e comunque commettere qualsiasi azione di hacking, phreaking o pirateria informatica;
- Modificare in qualsiasi modo la configurazione software e hardware delle postazioni, compresa l'installazione di software, giochi, plugin, activeX e qualunque altra applicazione;
- Mantenere dati di qualsiasi natura sul disco fisso.

9. Norme di comportamento: Responsabilità e obblighi dell'utente

L'utente è direttamente responsabile, dell'utilizzo della propria sessione di lavoro, dall'inizio alla fine della stessa (logout). Ad ogni utente dei servizi informatici e di Internet viene richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso della rete ("netiquette"), nonché delle norme di comune convivenza negli ambienti della Biblioteca. E' vietato pertanto telefonare e il computer va tenuto in modalità silenziosa e utilizzato solo per i servizi non vocali.

E' responsabilità dell'utente rispettarla libertà religiosa, politica e di pensiero di tutti coloro con cui si venga in contatto durante la navigazione. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti dell'uso fatto di Internet e dei servizi informatici. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso, diritto d'autore, della privacy. E' responsabilità dell'utente avere buon senso nell'atto di movimentazioni in rete locale, da e verso il web, di files di grosse dimensioni che potrebbero occupare molto traffico dati e conseguentemente rallentare la navigazione degli altri eventuali utilizzatori. E' severamente vietato qualsiasi comportamento scorretto, offese dirette o indirette a persone o enti virtualmente presenti in rete in qualsiasi ambiente web. Sono severamente vietate attività di Hacking, l'uso di sistemi Peer to Peer, torrent e qualsivoglia applicativo e/o risorsa web non legale. E' vietato l'accesso a siti che per contenuti o immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio (siti pedofili e/o pornografici, che ispirano alla violenza o xenofobi ecc.). E' vietato svolgere operazioni che compromettono la regolare operatività della rete. E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e/o hardware del computer della Biblioteca. In caso di guasto o inconvenienti di natura tecnica, l'utente sospende immediatamente l'uso del computer ed è tenuto ad avvisare il personale della biblioteca. In caso di danneggiamenti causati dall'utente, lo stesso è tenuto a risarcire i danni prodotti alla apparecchiatura o al software.

10. Avvertenze legali

Ogni attività svolta in ambienti web e sito visitato, utilizzando il servizio Internet della Biblioteca, saranno monitorati in automatico, per motivi di sicurezza, a partire dal momento della

connessione fino al termine della stessa. Il programma registrerà in automatico i tracciati di navigazione. In caso di controllo delle autorità giudiziarie, le stesse potranno accedere alla consultazione e all'utilizzo per fini legali di tali documentazioni.

11. . Personale della Biblioteca

Il personale garantisce a tutti gli utenti l'assistenza di base (istruzioni sui comandi fondamentali del browser, sulla ricerca di informazioni, sulla modalità di stampa delle pagine visualizzate) compatibilmente con altre esigenze di servizio. Il personale ha la facoltà di sospendere il collegamento qualora l'utente agisca in contrasto con quanto indicato nel presente Disciplinare.

12. Costi per l'utilizzo del servizio

L'accesso alle postazioni Internet fisse della Biblioteca è a pagamento, con l'applicazione di una tariffa oraria. I costi per l'utilizzo del servizio sono annualmente deliberati dalla Giunta Comunale, come dal tariffario esposto in Biblioteca. Precisazione per il pagamento di tempi di connessione inferiori o arrotondamenti superiori: ossia per l'utilizzo da 0 a 40 minuti si paga la tariffa 30 minuti di connessione; dal 41^{esimo} minuto a 70^{esimo} e oltre verrà calcolata la tariffa di arrotondamento all'ora, secondo le tariffe esposte. L'utilizzo della rete WIFI, tramite supporto personale è gratuito.

13. Sanzioni

L'uso improprio del servizio, la violazione delle norme riportate nel presente Disciplinare, Allegato B e parte integrante della Carta dei Servizi e delle leggi vigenti, autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione in corso (con obbligo di pagamento della tariffa oraria qualora prevista) ed eventualmente a escludere l'utente all'accesso al servizio e/o allontanarlo dagli ambienti della Biblioteca. Nel caso di gravi violazioni (attività illecite o illegali), il personale della Biblioteca, procederà alla segnalazione presso le autorità competenti. L'utente nel caso di danni alle apparecchiature della Biblioteca, è tenuto a rifondere le spese sostenute per ripristinare il funzionamento delle apparecchiature, del software o delle configurazioni, dal medesimo danneggiati.

14. Reclami

Gli utenti della Biblioteca, hanno la facoltà di sottoporre all'attenzione della Direzione del Servizio, suggerimenti e/o reclami inerenti il Servizio

Suggerimenti e reclami non potranno essere anonimi e dovranno essere formulati in forma scritta tramite apposito modulo predisposto dalla Biblioteca.

15. Pubblicità delle presenti Modalità d'Accesso.

Una copia delle presenti Disciplinare è collocato accanto ad ogni postazione Internet, ai fini della consultazione da parte dell'utente. La versione elettronica del documento è pubblicata all'interno del sito web del Comune. L'utilizzo del servizio comporta da parte dell'utente la piena accettazione di tutte le norme stabilite dal presente Disciplinare.



CITTA' DI SALSOMAGGIORE TERME

SETTORE 5 – SVILUPPO TURISTICO ECONOMICO

Servizio Biblioteca e Museo

Viale Romagnosi, 7 – 43039 Salsomaggiore Terme (PR) C.F. E P.I. 00201150349

Tel. 0524/580204 - www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it

e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it

“ALLEGATO C” alla CARTA DEI SERVIZI 2016

CONOSCERE LA BIBLIOTECA: PROPOSTA PER LE SCUOLE

DESTINATARI	TEMI PROPOSTI
Scuole dell'infanzia Scuole primarie Scuole secondarie di 1° grado	<p>ALLA SCOPERTA DELLA BIBLIOTECA CIVICA</p> <p>Un luogo condiviso e caratteristico, in cui domina il profumo inconfondibile della carta dei libri e del rigoroso silenzio.</p> <p>La Biblioteca Comunale “Gian Domenico Romagnosi” accoglie i bambini e i ragazzi e li introduce ai servizi e al patrimonio librario/letterario/bibliotecario, adeguando linguaggio e contenuti all'età dei giovani frequentatori.</p> <p>VISITE GUIDATE</p> <p>La Biblioteca riceve le classi di ogni ordine e grado delle scuole dell'obbligo e le introduce ai servizi offerti e al patrimonio bibliotecario. Per organizzare al meglio la visita, è obbligatorio prenotare in anticipo, inviando una e-mail di richiesta a : biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it</p> <p>Poiché la Biblioteca è aperta al pubblico dal lunedì al sabato, le visite delle scolaresche sono consentite solo in alcune fasce orarie, quelle in cui si crea minor disturbo e disagio all'utenza presente nelle sale studio e di lettura; durante la visita, i visitatori sono invitati a rispettare il silenzio delle sale e a parlare con tono moderato.</p> <p style="text-align: center;">Gli orari per le visite sono individuate nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 8.40 alle ore 10.40 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì.</p> <p>Agli studenti vengono fornite le informazioni di base per un corretto utilizzo dei servizi offerti dalla biblioteca quali: lo spazio Emeroteca (con le riviste ed i quotidiani), il servizio prestiti, l'utilizzo delle sale studio, l'angolo delle novità librarie, lo spazio Internet, ecc.</p> <p>Gli stessi vengono accompagnati a visitare le aree “pubbliche della biblioteca”, con particolare riguardo alla biblioteca ragazzi, dove vengono presentati alcuni libri per mostrare le tipologie dei materiali disponibili e la loro corretta collocazione a scaffale, il servizio prestiti e il corretto utilizzo dei libri concessi in lettura. Un po' di tempo sarà dedicato alla “scoperta” dei libri disponibili sulle scaffalature.</p> <p>In occasione della visita guidata sarà possibile consegnare la tessera d'iscrizione a chi non la possiede.</p> <p>La procedura potrà essere espletata solo se l'insegnante referente avrà fatto pervenire alla Biblioteca, almeno 3 (tre) giorni prima della visita, le schede di iscrizione compilate e corredate dal documento di identità di chi esercita la potestà genitoriale. I moduli di tesseramento sono disponibili presso il banco informazioni della biblioteca oppure scaricabili, sulla pagina dedicata alla</p>

biblioteca, presente sul sito www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it (sezione "La Città").

LEGGERE PER CONOSCERE E CONOSCERSI, PER CRESCERE E PER CAPIRE ... MA ANCHE PER DIVERTIRSI

Per facilitare l'utilizzo della biblioteca da parte delle classi e degli insegnanti è possibile effettuare:

- 1) **L'iscrizione individuale degli alunni** con possibilità di trovare le tessere di prestito dei bambini già pronte e consegnate durante le visite in biblioteca. I moduli di iscrizione compilati, vanno ritirati in anticipo e consegnati qualche giorno prima della visita, in accordo con il personale della biblioteca, per consentire l'iter di registrazione individuale.
- 2) **Tessera collettiva della classe**: possibilità di iscrizione delle classi per l'anno scolastico, con una tessera di prestito collettiva intestata alla classe, su richiesta e con responsabilità dell'insegnante. L'insegnante, con nota scritta, può delegare un suo rappresentante per l'attività di consegna e ritiro libri. La tessera ha validità per l'anno scolastico e va rinnovata ogni anno.

Cosa fa la biblioteca:

La biblioteca presta "alla classe" un massimo di 25 libri contemporaneamente; i libri, presi in prestito vengono regolarmente registrati e possono essere tratti per 30 giorni.

In caso di smarrimenti o danneggiamenti, i libri vanno riacquistati o rimborsati secondo le condizioni inerenti il Servizio Prestiti, attivo in biblioteca. Il personale della biblioteca è disponibile per consigli di lettura.

Cosa fanno gli insegnanti

Gli insegnanti (o loro delegati) tengono i rapporti tra la biblioteca e la classe, quindi sono loro i referenti dell'iscrizione e incaricati a prendere e riportare i libri in biblioteca. E' cura degli insegnanti anche la gestione dei libri in classe. Nel caso di delega, occorre comunicazione scritta.

Cosa fanno i ragazzi (facoltativo)

"Aiuta la tua biblioteca a scegliere il libro più bello, da consigliare ad altri ragazzi della tua età". A fine lettura, le classi possono compilare il segnalibro, consegnato dalla biblioteca con nome dell'autore, titolo del libro e soprattutto con la valutazione del libro; possono aggiungere una riga di commento per consigliare o sconsigliare quella lettura.

KIT-Biblioteca

Un ricordo da appendere in classe!

Foto di gruppo. In occasione della visita, la biblioteca potrà attivarsi, per regalare alla classe alcune foto digitali, da inviare via e-mail alla scuola.

Inoltre verrà rilasciato un attestato di “Benvenuto in Biblioteca”.
Vengono forniti alle classi degli speciali segnalibro dove, sul retro, a lettura ultimata, i ragazzi possono esprimere il proprio gradimento sul libro appena letto. Al momento della riconsegna dei libri l'insegnante restituisce anche il segnalibro con le preferenze espresse. Mensilmente la biblioteca predisporrà una locandina da appendere nella sezione Ragazzi in cui verrà redatta la classifica dei 10 libri più belli e consigliati con indicazione delle classi.

Al termine della visita il personale della biblioteca inviterà i bambini a tornare in biblioteca accompagnati dai loro genitori e/o fratelli e sorelle, amici e parenti tutti.

Ogni minore, nuovo iscritto alla biblioteca, riceverà in omaggio un coupon di ingresso (2x1) al Museo Civico: Il Museo Paleontologico “Il Mare Antico” il coupon consente di entrare al museo in due, un ingresso omaggio e uno a pagamento intero (€ 2,50).

CONOSCERE IL SISTEMA BIBLIOTECARIO PARMENSE - SebinaYou Parma
all'indirizzo <http://opac.unipr.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do#0>

E' la rete delle biblioteche del territorio a cui aderiscono le:

- Biblioteche del Comune di Parma
- Biblioteche dei Comuni della Provincia di Parma
- Biblioteche dell'Università degli Studi di Parma
- Biblioteca Palatina
- Biblioteche di altri istituti statali, ecclesiastici, scolastici e privati parmensi

Il catalogo on-line dà la possibilità di: cercare libri, riviste, film, musica scritta e sonora, tesi di laurea, riviste elettroniche, e-books, materiali grafici e cartografici oltre che:

- controllare la propria "situazione lettore"
- preparare e pubblicare bibliografie
- chiedere aiuto a un bibliotecario per ricerche bibliografiche complesse.

E' possibile: scoprire le ultime novità acquistate dalle biblioteche; vedere le copertine dei libri e leggere i riassunti, "visitare" le biblioteche, visualizzando le copertine dei libri presenti sugli scaffali, guardare le immagini di stampe, disegni, manifesti; allargare le proprie ricerche nel web.

Gli iscritti alla biblioteca, previa registrazione, possono accedere a MediaLibrary online, la biblioteca digitale quotidiana in cui è disponibile anche una sezione specializzata sulle Letture Accessibili (audiolibri, e-book ecc.) oppure collegarsi alla Rete INDACO, la piattaforma globale di contenuti digitali.

	Attività Culturali: Laboratori / Letture autogestite
	<p>Gli insegnanti interessati, potranno, richiedere, sempre previa prenotazione, l'utilizzo della Sala Civica "Anna Mainardi" per organizzare letture e/o laboratori didattici autogestiti. La disponibilità della sala, è vincolata al calendario delle prenotazioni.</p> <p>Nel caso di prenotazioni già in atto, la biblioteca potrà attivarsi per reperire eventualmente spazi alternativi (la reperibilità è soggetto alla disponibilità del momento).</p> <p>Per richiedere la disponibilità della sala scrivere a: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it</p>
RECAPITI	<p>BIBLIOTECA COMUNALE "G.D. ROMAGNOSI" viale Romagnosi, 7/A – 43039 Salsomaggiore Terme (PR) Tel. 0524 580204 www.comune.salsomaggiore-terme.pr.it (sezione "La città") e-mail: biblioteca@comune.salsomaggiore-terme.pr.it</p>



Prenotazione Classe per Visita in Biblioteca (da restituire compilato alla biblioteca)

Si prega di scrivere in stampatello.

Scuola /Istituto _____

Classe _____ Sezione _____

Insegnante (nome e cognome) _____

e-mail: _____ cell. _____

e-mail scuola : _____

n. alunni partecipanti _____

Data _____ orario _____

La data e l'orario sono subordinate alla nota di conferma della Biblioteca.

Salsomaggiore lì, _____

Firma dell'insegnante
