



# **CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI DI VALSAMOGGIA**

**Biblioteca di Castello di Serravalle  
Biblioteca di Crespellano  
Biblioteca di Monteveglio  
Biblioteca di Savigno  
Mediateca di Bazzano**

## **LE FINALITÀ DELLE BIBLIOTECHE**

Le biblioteche comunali di Valsamoggia sono biblioteche di informazione generale che concorrono a garantire il diritto di tutti i cittadini al libero accesso e alla pluralità delle forme di espressione culturale.

Particolare attenzione viene riservata:

- alla documentazione della cultura contemporanea in un'ottica multimediale
- alla valorizzazione delle peculiarità storiche, geografiche e sociali del territorio
- ai nuovi servizi di informazione in rete

A sostegno dell'esigenza di formazione permanente e di informazione costante e diffusa per la collettività come per il singolo individuo, le biblioteche si propongono come centro di informazione e promozione culturale, come servizio per la conoscenza e l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e come soggetto attivo contro ogni forma di esclusione culturale.

## **I SERVIZI**

### **1.1 Accesso**

Le biblioteche sono aperte a tutti.

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

- consultazione di libri a scaffale aperto
- consultazione di riviste e quotidiani
- ricerche bibliografiche
- lettura in sede
- partecipazione ad eventi di promozione alla lettura

Per i seguenti servizi è necessaria l'iscrizione o la convalida della tessera di altra biblioteca

- prestito dei vari materiali (libri, periodici e documenti multimediali)
- utilizzo di internet

La tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca è unica per tutte le biblioteche di Valsamoggia.

Possono iscriversi alle biblioteche tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido. Per i minori di 14 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o di chi altri eserciti la potestà genitoriale. È auspicabile l'iscrizione personale di tutti i bambini, anche quelli in età prescolare, che utilizzano i servizi bibliotecari.

All'atto di iscrizione viene immediatamente rilasciata la tessera. La tessera ha validità illimitata; periodicamente vengono aggiornati i dati dell'utente. Gli

utenti sono tenuti a comunicare variazioni di indirizzo e telefono, lo smarrimento o il furto della tessera lettore.

In caso di smarrimento la tessera viene ristampata al costo di 3 euro.

Ai locali delle biblioteche possono avere accesso i cani di piccola taglia, a condizione che vengano condotti dal padrone con museruola e/o guinzaglio.

## **1.2 Orario del servizio**

Di seguito vengono elencati, per ogni biblioteca, gli orari di apertura al pubblico:

### MEDIATECA DI BAZZANO

Dal martedì al venerdì dalle ore 15.00 alle 19.00

Il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 18.30

### BIBLIOTECA DI CASTELLO DI SERRAVALLE

Lunedì dalle ore 9.00 alle 13.00

Martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle 18.30

Mercoledì e venerdì dalle ore 15.30 alle 18.30

Sabato dalle ore 9.00 alle 13.00

### BIBLIOTECA DI CREPELLANO

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 14.30 alle 19.00

Mercoledì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 19.00

Sabato dalle ore 9.30 alle 12.30

### BIBLIOTECA DI MONTEVEGLIO

Martedì e mercoledì dalle ore 13.30 alle 18.30

Giovedì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 18.30

Venerdì dalle ore 14.30 alle 18.30

Sabato dalle ore 9.00 alle 12.30

### BIBLIOTECA DI SAVIGNO

Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 15.00 alle 18.00

Martedì e sabato dalle ore 9.00 alle 12.00

Le attività e i servizi terminano 15 minuti prima della chiusura.

Eventuali variazioni di apertura durante il periodo estivo o causa festività saranno rese pubbliche con anticipo agli utenti.

## **1.3 Consultazione**

La consultazione dei documenti a scaffale aperto è libera.

Sono riservati alla sola consultazione interna: enciclopedie, dizionari e materiale specificatamente indicato.

## **1.4 Reference**

Le biblioteche forniscono un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online ed alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche.

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

Le biblioteche rispondono a richieste di informazione bibliografica pervenute per telefono e e-mail entro 3 giorni dalla ricezione.

## **1.5 Internet**

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalle biblioteche per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.

È gratuito ed utilizzabile da tutti gli iscritti alla biblioteca; i minori devono essere autorizzati dai genitori o da chi detiene la potestà genitoriale mediante la compilazione di un apposito modulo.

Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la conservazione dei dati salvati sul computer. Inoltre i dati sulla navigazione rimangono a disposizione delle forze dell'ordine in caso di denunce per illeciti civili e penali. La biblioteca utilizza filtri che regolano e limitano la navigazione in relazione alle finalità dell'istituto.

I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione in internet.

## **1.6 Prestito personale**

Le biblioteche effettuano prestito gratuito a tutti gli iscritti indipendentemente dalla cittadinanza e dalla residenza.

Per poter usufruire del servizio di prestito occorre presentare la tessera di iscrizione alle biblioteche di Valsamoggia o ad altra biblioteca del Polo bibliotecario Bolognese.

L'utilizzo della tessera è personale.

Non è possibile accedere al prestito in caso di disabilitazione in altre biblioteche del Polo Bolognese.

Ogni utente può ottenere in prestito 5 documenti per volta, di cui al massimo 2 multimediali. Il prestito è di un mese per libri, periodici e audiolibri e di 1 settimana per CD, DVD e videocassette.

È possibile richiedere la proroga per i documenti avuti in prestito. La proroga deve essere richiesta entro i termini di scadenza del prestito. L'eventuale proroga ha durata di un mese per libri, periodici e audiolibri e di 1 settimana per CD, DVD e videocassette.

Non è possibile rinnovare il prestito per i documenti prenotati da altri utenti.

È possibile prenotare i documenti a prestito fino a un massimo di 3. Libri, periodici e audiolibri prenotati restano a disposizione per 1 settimana, CD, DVD e videocassette per 3 giorni dopo l'avvenuto avviso telefonico all'utente.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio l'utente deve rifondere la biblioteca di un documento di pari valore di mercato indicato dal responsabile della biblioteca.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al prestito.

Per i ritardi superiori a un mese, dopo 3 solleciti, è prevista la sospensione dal prestito, proporzionale al ritardo. La riammissione è comunque subordinata alla restituzione dei documenti. In caso di mancata restituzione del materiale e' prevista la disabilitazione dal servizio di prestito.

Per migliorare la qualità del servizio di prestito e garantire una buona rotazione dei materiali la biblioteca periodicamente sollecita i prestiti scaduti.

### **1.7 Prestito interbibliotecario e document delivery**

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta – iscritto alla biblioteca – il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendo prestito da parte di altri istituti culturali.

Le biblioteche accettano richieste di prestito di documenti presenti in altre biblioteche del territorio nazionale e provinciale.

Per avanzare una richiesta di prestito interbibliotecario, è necessario presentarsi personalmente presso la biblioteca richiedente. È possibile richiedere un massimo di 2 documenti per volta.

Le biblioteche provvederanno ad avvisare l'utente all'arrivo del documento, che rimane a sua disposizione per una settimana. Nel caso di mancato ritiro dopo una settimana, il documento viene restituito alla biblioteca prestante.

L'utente è tenuto a rispettare le condizioni della biblioteca prestante, compreso, dove richiesto, il rimborso di eventuali spese.

Le biblioteche comunali di Valsamoggia accettano richieste di prestito interbibliotecario, lavorando in regime di reciproca gratuità in caso la biblioteca richiedente faccia parte del Polo Bolognese, chiedendo invece un rimborso spese di 3 euro alle biblioteche al di fuori del Polo.

La richiesta viene evasa entro una settimana dal ricevimento della segnalazione.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i materiali multimediali e i periodici. Il servizio di Document Delivery fornisce agli utenti fotocopie o pagine scansionate di documenti reperiti in altre biblioteche, nel rispetto delle norme vigenti e al costo eventuale imposto dalla biblioteca prestante.

Le biblioteche comunali di Valsamoggia aderiscono al servizio di Document Delivery, nel rispetto delle norme vigenti. Il servizio è gratuito, ma fornito

esclusivamente con le seguenti modalità: attraverso posta elettronica o posta ordinaria.

La richiesta viene evasa entro una settimana dal ricevimento della segnalazione.

### **1.8 Riproduzioni**

È possibile la riproduzione cartacea del materiale scaricato dalla rete e del materiale in sola consultazione nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright e pagando i costi di riproduzione.

I costi di riproduzione sono:

- copie formato A4: € 0,10
- copie formato A3: € 0,20
- copie in fronte/retro: il costo raddoppia rispetto al formato singolo

### **1.9 Suggerimenti d'acquisto**

Le biblioteche accettano suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti. Presso le biblioteche sono disponibili appositi registri per le richieste da compilare.

In linea di massima i documenti proposti vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità delle biblioteche, le disponibilità finanziarie e rispetto l'effettiva reperibilità presso i fornitori.

### **1.10 Promozione delle attività di lettura e attività culturali**

Le biblioteche mettono in evidenza i documenti di recente acquisizione e pubblicano bollettini informativi disponibili in biblioteca e sul sito web.

Le biblioteche forniscono bibliografie e filmografie a tema reperibili anche su sito web.

Le biblioteche promuovono la lettura attraverso conferenze, presentazioni di libri, attività di lettura ad alta voce, mostre e altre iniziative culturali.

Progetti speciali di promozione della lettura sono rivolti al mondo della scuola, ai bambini e ai ragazzi.

### **1.10 Donazioni**

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla biblioteca, ad eccezione di libri scolastici e parascolastici, enciclopedie, videocassette e documenti in cattivo stato di conservazione.

Le biblioteche si riservano il diritto di valutare l'eventuale inserimento dei doni nelle proprie raccolte.

I materiali non ritenuti adeguati allo scopo potranno essere donati ad altre biblioteche, ad associazioni e scuole.

### **1.12 Sezione periodici**

Le biblioteche mettono a disposizione riviste e quotidiani.

Gli ultimi numeri di quotidiani e periodici sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta.

È ammesso il prestito dei documenti dell'emeroteca, ad eccezione del numero corrente.

### **1.13 Servizi per i ragazzi**

La sezione ragazzi si identifica attraverso il suo patrimonio bibliografico e multimediale indirizzato ad un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 16 anni, ai loro genitori, agli insegnanti e al mondo della scuola in generale. Questo servizio viene erogato nell'ambito di uno spazio dedicato.

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

La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo. Le biblioteche inoltre organizzano visite guidate e servizio di prestito per le scolaresche.

Solo per i DVD è prevista la segnalazione in copertina del divieto di prestito ai minori; per i restanti materiali il personale delle biblioteche non è responsabile delle scelte di lettura.

Il personale inoltre non è responsabile del corretto uso dei materiali da parte del minore, della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca.

## **LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ**

### **2.1 Reclami e suggerimenti**

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati e per sviluppare le collezioni. Reclami e segnalazioni possono pervenire preferibilmente mediante l'apposito modulo reperibile presso le biblioteche e sul sito web.

A tutti i suggerimenti e le segnalazioni di interesse generale verrà data risposta in forma pubblica entro e non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

Ai reclami di carattere personale verrà data motivata risposta in forma privata entro e non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

### **2.2 La comunicazione con l'utente**

Le biblioteche mettono a disposizione dell'utenza i seguenti canali di comunicazione:

- telefono
- posta elettronica
- sito web

- modulistica per reclami e suggerimenti

## **DURATA**

La Carta dei Servizi ha durata annuale.