



Comune di Monghidoro

Biblioteca Comunale "Clemente Mezzini"



Carta dei servizi 2013 - 2015

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" è stata approvata dalla Giunta Comunale il giorno 24/01/2013 con delibera n. 4 e sostituisce, dalla data di approvazione, quella approvata il giorno 06 ottobre 2009 con delibera di Giunta n. 58.

Con l'approvazione del testo, la Giunta ha recepito e fatti propri i principi contenuti in due documenti:

- Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale, della Federazione Internazionale delle Associazioni e Istituzioni Bibliotecarie (INFLA), del 1999 che può essere consultato all'indirizzo:
<http://www.aib.it/aib/editoria/n11/99-05dichia.htm>
- Manifesto UNESCO delle biblioteche pubbliche, del 1995 che può essere consultato All'indirizzo <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.html>





Indice

1. Premessa.....	Pag. 5
1. Perché una carta dei servizi	
2. Erogazione del servizio.....	Pag. 7
1. Principi Generali	
2. Uguaglianza	
3. Imparzialità e continuità	
4. Accessibilità	
5. Diritto di scelta	
6. Partecipazione e trasparenza	
7. Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione	
8. Standard	
3. Strumenti per l'erogazione del servizio.....	Pag. 10
1. Sede	
2. Raccolte documentarie e loro organizzazione	
3. Personale di biblioteca: autonomia e aggiornamento professionale	
4. Prestito interbibliotecario e Document delivery	
5. Strumenti del prestito	
4. Servizi.....	Pag. 17
1. Orari di apertura	
2. Cessazione dei servizi di biblioteca al pubblico	
3. Iscrizione alla biblioteca	
4. Servizio di consultazione	
5. Servizio di prestito	
6. Aggiornamento del patrimonio documentario	
7. Servizio di riproduzione	
8. Servizi d'informazione	
9. Servizi telematici, Internet	
10. Servizi On Line	
11. Servizi per bambini e ragazzi	
12. Documentazione locale	
13. Archivio storico	
5. Le collezioni	Pag. 28
1. Definizione e contenuto	
2. Piano di sviluppo delle collezioni	



6. Informazione e partecipazione.....Pag. 31

1. Informazione
2. Diritti e doveri
3. Tutela dei diritti degli utenti
4. Rapporto con gli utenti

1 - Premessa - Perché una carta dei servizi.

La carta dei servizi della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca stessa, allo scopo di favorire il rapporto diretto fra la biblioteca e i propri utenti

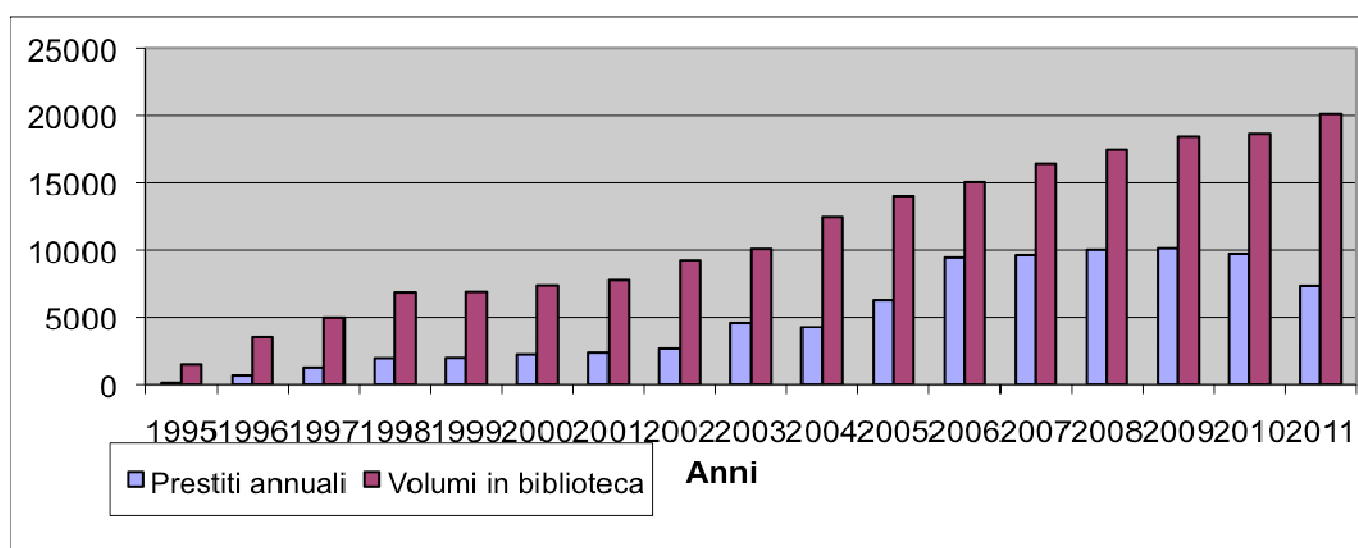
Con questa carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" definisce e rende noti ai frequentatori della biblioteca i principi fondamentali ai quali s'ispira la sua attività.

- **Fattori di qualità, vale a dire le caratteristiche di qualità che il cittadino si attende dalla biblioteca.**
- **Gli standard, in altre parole, i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della biblioteca.**
- **La valutazione dell'attività svolta, anche al fine di introdurre correttivi e miglioramenti.**
- **Le procedure di reclamo, in altre parole, i mezzi o i rimedi messi a disposizione dei cittadini per segnalare disfunzioni, con l'impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto.**

L'assunzione di regole, criteri, procedure, oltre che essere esplicitate sulla carta, devono corrispondere a reali comportamenti tenuti nell'erogazione del servizio.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**", nell'ambito di uno sforzo di rinnovamento e miglioramento del servizio reso ai cittadini ritiene opportuno, nello spirito sopra descritto, procedere all'adozione della **Carta dei servizi**, anche in ragione del forte sviluppo che la biblioteca ha conosciuto dal 1995 (anno di fondazione) a oggi.

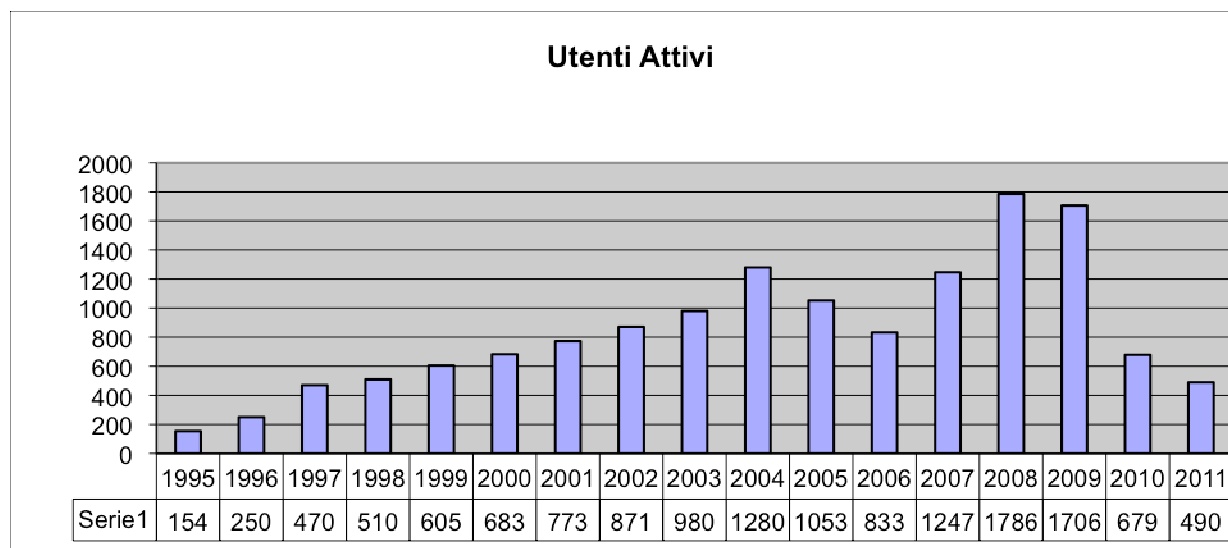
Come si nota sia il patrimonio librario sia il numero di prestiti ha subito un' incremento esponenziale in questi 17 anni di attività della biblioteca





Questo incremento ha reso obsolete norme, comportamenti e consuetudini nate con la biblioteca stessa e che hanno reso necessario la revisione appunto delle norme, comportamenti e consuetudini iniziali.

Ancora più significativo e' l'andamento degli utenti attivi in biblioteca



Occorre comunque considerare che dal 1995 al 2003, la biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" non era collegata telematicamente alle altre biblioteche della provincia di Bologna, quindi si riportano gli iscritti alla biblioteca, in quanto erano i soli autorizzati al prestito.

Dal 2003 si è creata la rete telematica UBO-SBN che collega fra loro tutte le biblioteche della provincia di Bologna, sia esse comunali, di quartiere o universitarie. Da tale data un' iscritto a una qualsiasi biblioteca può fruire dei servizi disponibili nelle biblioteche in rete, questo porta a considerare utente attivi anche gli iscritti, appunto, ad altre biblioteche ma che abbia effettuato almeno un prestito nell'anno presso la biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini".

Guardando l'andamento degli ultimi due anni, si può notare un calo significativo di utenti attivi e, più in generale, dei prestiti. Questo calo è stato analizzato, e si può ricondurre ad un cambiamento nella gestione dei nuovi acquisti di libri, cambiamento della strategia dalla Gestione Finanziaria dell' Amministrazione Comunale in carica negli anni presi in considerazione: la biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" ha sempre adottato il principio di diluire i fondi destinati agli acquisti di nuovi libri, in tanti piccoli acquisti (in media ogni 2 mesi) per poter fornire all'utenza libri sempre aggiornati con le ultime uscite editoriali.

Nel periodo in esame, invece, si sono potuti effettuare solo 2 acquisti annui, in quando sono stati resi disponibili i fondi non in maniera continuativa, ma solo in due tranche, uno all'inizio e uno a fine anno. Questo ha portato si ad una maggior disponibilità di libri al momento dell'acquisto ma, per contro, l'impossibilità di offrire all'utenza libri sempre aggiornati, con un calo, appunto, dell'utenza interessata solo alle novità editoriali.



2 - Erogazione del servizio

2.1 Principi generali

I principi generali che definiscono la missione della biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le Biblioteche Pubbliche dell'IFLA (International Federation Of Library Associations and Institutions) e nel manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche.

La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione Italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e, allo stesso tempo, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

Oltre a garantire un servizio di base di documentazione, promuove la lettura intesa non solo come informazione ma anche come accrescimento culturale.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**", costituisce un servizio del Comune di Monghidoro, che la gestisce tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale, regionale e provinciale stabiliscono in materia.

2.2 - Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza d'accesso per tutti, senza distinzione d'età (salvo le limitazioni ai servizi per i minorenni), razza, sesso, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado d'istruzione.

Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri interessi.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca pubblica rispetta la riservatezza dei dati individuabili e individualmente riconoscibili legati alle letture e alle informazioni ricercate dai propri iscritti.

2.3 - Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi d'obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per la riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.



2.4 - Accessibilità

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti i membri della comunità.

Ciò comporta una buona localizzazione degli edifici, i quali dovranno essere attrezzati anche per persone con disabilità fisiche.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" permette l'accesso ai portatori di handicap motori, visivi e acustici.

La segnaletica interna è studiata per aiutare l'utente a muoversi liberamente in una biblioteca a **scaffale aperto**.

Il confort, l'ordine e la pulizia sono indispensabili in ogni locale adibito ad uso pubblico.

La biblioteca effettua orari d'apertura ampi ed adeguati alle esigenze della comunità servita.

In occasione della variazione dell'orario per il periodo estivo, ne sarà data informazione con un preavviso di almeno 10 giorni.

In caso di variazione di orario, dovute a circostanze eccezionali e documentate, gli utenti saranno tempestivamente informati mediante cartelli nei locali della biblioteca.

2.5 - Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi possono comprendere tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, e rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e gli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità dei servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo in ogni caso la cooperazione.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti, perchè il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

2.6 - Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della **Carta dei Servizi**.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la **Carta dei Servizi** sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità d'esecuzione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.



2.7 - Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca s'ispira a principi d'efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e d'efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.

La misurazione e verifica dei risultati è costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

Standard professionali di servizio sono rispettati, o comunque perseguiti.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

2.8 - Standard

Per assicurare il rispetto dei limiti accettabili di servizio, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" si attiene a due tipo di standard:

- **Standard Normativi**
- **Standard Funzionali**

Standard Normativi

Gli standard normativi sono quelli imposti dalla Regione Emilia - Romagna per considerare una biblioteca consona al proprio territorio e perfettamente funzionale per i propri utenti.

Per la misurazione della qualità dei servizi offerti, la biblioteca si attiene all'articolo **10 della legge regionale n. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"** deliberata dalla Giunta Regionale il 3 Marzo 2003 al n. 309.

I risultati ottenuti dalla biblioteca sono aggiornati annualmente in base alla rilevazione annuale effettuata dalla Regione Emilia-Romagna in collaborazione con IBC, attraverso l'inserimento in proprio da parte delle biblioteche, dei dati nel sito SiBIB (Sistema Informativo Biblioteche di Enti Locali dell' Emilia Romagna).

Per il periodo di riferimento di questa carta gli indici di riferimento sono quelli della Regione Emilia-Romagna per l'anno 2004

Standard Funzionali

Gli standard funzionali esprimono i tempi nei quali la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" si impegna a rispondere alle richieste della propria utenza. Gli standard funzionali hanno validità del periodo della validità stessa della presente Carta dei Servizi.



3 - Strumenti per l'erogazione del servizio

3.1 - Sede

La biblioteca ha sede nei locali ad essa assegnati fin dal progetto nel nuovo Comune di Monghidoro. La biblioteca è disposta su 3 piani, tutti i locali non presentano barriere architettoniche e (salvo i documenti in magazzino) sono di tipo a **Scaffale Aperto**.

In biblioteca sono presenti i seguenti spazi:

-**Il banco prestito** dove è possibile rivolgersi per l'iscrizione, il prestito dei libri, dei VHS-DVD, CD Musicali/ CDROM e ottenere informazioni bibliografiche. Qui si può contare sull'assistenza di personale preparato.

-**Uno spazio di consultazione dei cataloghi On Line e Internet**. Il catalogo elettronico comprende l'intero patrimonio non solo della biblioteca di Monghidoro, ma anche quello di tutte le biblioteche aderenti al Sistema SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale). Inoltre vi è uno spazio per la navigazione Internet gratuita a disposizione degli utenti iscritti a questo servizio.

-**Zona d'ingresso**. Dove vengono proposte le nuove acquisizioni della biblioteca, sia libri, sia periodici, sia quotidiani. E' inoltre presente un'area specificatamente dedicata a testi di storia e costume dell'Appennino Bolognese. Questo settore è costantemente aggiornato in modo da offrire un'immagine accattivante del Territorio.

-**Zona multimediale**. Sono esposti e disponibili al prestito i CD musicali, CD multimediali, VHS e DVD. Sono anche disponibili alla consultazione e al prestito libri d'argomento musicale e cinematografico.

-**Archivio fotografico**. Sono disponibili per la consultazione foto in positivo, negativo e diapositive d'avvenimenti, feste e vita sociale di Monghidoro. E' possibile (salvo i diritti d'autore) effettuare a pagamento copie delle foto.

-**Archivio storico**. Si trova al piano interrato della biblioteca, non è accessibile dall'utenza. Comprende i più antichi documenti disponibili del Comune di Monghidoro fino al 1965.

-**Sezione dedicata ai periodici (emeroteca)**. Sono disponibili alla consultazione riviste e quotidiani. I periodici e i quotidiani arretrati sono disponibili al prestito su richiesta, in quanto conservati in magazzino.

-**Sezione dedicata ai ragazzi (0-14 anni)**. E' disponibile uno spazio con riviste, volumi e arredi a loro dedicati.

-**Sale di lettura**. Le sale di lettura sono presenti in tutti i piani con poltrone per la lettura o tavoli e sedie per lo studio.

-**Magazzino librario**. Il magazzino librario è sito in una parte della biblioteca non accessibile al pubblico. In esso è conservata la parte del patrimonio librario di più sporadica consultazione. E' possibile consultare detti testi previa prenotazione al personale di biblioteca. La particolare collocazione di questi testi è evidenziata nel catalogo On-Line.

L'accesso alla biblioteca è libero e consentito a chiunque rispetti un normale comportamento civile evitando rumore e disturbo agli altri frequentatori. All'interno delle sale è richiesto il silenzio; occorre evitare l'utilizzo di telefoni cellulari e la consumazione d'alimenti e bevande.

Negli altri spazi (spazi d'ingresso, corridoi, scale) si richiede un tono di voce moderato.

Indice riferito al 31/12/2011	Standard normativo dichiarato dalla Biblioteca	Standard normativo di riferimento
Superficie disponibile per il pubblico	200 mq.	114.86 mq.
Indice ore d'apertura al pubblico settimanali	30 ore	Da 18 30 ore
Indice di spesa annua/popolazione	€ 36.170	

3.2 - Raccolte documentarie e loro organizzazione

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" promuove la conservazione del patrimonio documentario locale e del proprio patrimonio librario, in quanto il sapere, l'opera di uno scrittore o di un poeta (fatte salve le normative legali/fiscali variante nel corso del tempo) rimane attuale col passare del tempo e come tale va preservata e valorizzata.

Nonostante la conservazione del patrimonio presente, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" promuove un costante aggiornamento dell'informazione e della lettura mediante acquisizioni periodiche di documenti atti a stimolare i diversi interessi culturali. Ciò si attua con la sostituzione (seppur con l'assegnazione di un nuovo numero d'inventario) dei documenti molto usurati (**scarto inventariale**) e l'acquisto di nuovi documenti. La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" raccoglie, ordina e rende fruibile il materiale librario relativo al territorio di Monghidoro e si preoccupa di acquisire analogo materiale concernente il territorio dei comuni vicini.

Il patrimonio documentario è costituito, in massima parte, da volumi collocati a scaffale aperto secondo la classificazione decimale Dewey, in uso presso la maggior parte delle biblioteche mondiali. Questa classificazione divide i libri in funzione del loro contenuto e consente di collocarli nello scaffale in ordine alfabetico per autore o curatore. Gli scaffali sono dotati di segnaletica per aiutare i cittadini nel reperimento del documento cercato.

I documenti sono contrassegnati da un'etichetta riportante i dati di collocazione (sezione, Dewey e prime 3 lettere dell'autore o curatore).

Queste etichette sono di 4 colori:



Etichetta bianca

documento di libero prestito



Etichetta arancio

documento di particolare interesse o, pur essendo moderno, di particolare rarità quindi consultabile solo in biblioteca



Etichetta verde

documento antico e raro quindi consultabile solo in biblioteca



Etichetta gialla documento in lingua non italiana



3.2.1 Periodici e Quotidiani

I quotidiani del giorno sono disponibili nell'apposita area presente all'ingresso della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**"

Gli arretrati sono conservati per un mese dalla data di pubblicazione.

I periodici sono disponibili nell'area Emeroteca della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**", gli arretrati sono conservati per sei mesi in magazzino.

Nell'ottica di caratterizzare la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**", i seguenti periodici, per la loro particolarità, vengono conservati perennemente a magazzino e non eliminati dopo i sei mesi:

- Savena Setta Sembro
- Radio Rivista
- Devinis
- Bibenda
- Porthos
- Strenna Storica Bolognese
- Il Carrobbio

Indice riferito al 31/12/2011	Standard dichiarato dalla Biblioteca	Standard Normativo	Numero di abitanti	Standard normativo di riferimento
Indice del patrimonio documentario	28.060	Da 2 a 3 documenti x abitante	3.824	11.472
Indice dei periodici posseduti	25	Da 5 a 10 testate x 1000 abitanti	3.824	19,46
Indice degli acquisti annuali	1.5.14	Da 50 a 100 x 1000 abitanti	3.824	382,40

3.3 - Personale di biblioteca: autonomia e aggiornamento professionale

Il personale di biblioteca è composto da un responsabile di biblioteca, da un gruppo di volontari e, nel periodo estivo, da due stagisti con incarico mensile per ciascuno.

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

L'aggiornamento professionale del responsabile di biblioteca, è un impegno che l'ente locale assume garantendo interventi organici e regolari. Ad esso il responsabile di biblioteca, si dedica con continuità anche al di fuori d'iniziative organizzate.

Indice riferito al 31/12/2011	Standard normativo dichiarato dalla Biblioteca	Standard normativo	Numero d'abitanti	Standard normativo di riferimento
Indice del personale	½ = ½	0.50 x 2000 abitanti	3.824	1



3.4 - Prestito interbibliotecario e Document delivery

3.4.1 Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario è la possibilità, da parte dell'utenza, di richiedere documenti disponibili in altre biblioteche di SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale) o presenti in biblioteche oltre i confini nazionali. La movimentazione di documenti fra biblioteche avviene principalmente con i servizi postali. In questo modo ogni biblioteca è realmente lo sportello locale di una grande biblioteca nazionale.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" applica a questo servizio, le seguenti tariffe:

- Prestito interbibliotecario all'interno del Distretto Culturale di appartenenza della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**": **gratuito**,
- Prestito interbibliotecario all'interno del Polo UBO:
gratuito se la biblioteca corrispondente effettua la reciprocamente spedizione a titolo gratuito,
a pagamento se la biblioteca corrispondente richiede un rimborso.
- Prestito interbibliotecario all'esterno del Polo UBO:
pagamento di Euro 3,50 per n. 1 documento, Euro 4,00 per n. 2 documenti e Euro 8,00 per n. 3 documenti richiesti tramite bollettino postale.

3.4.2 Document Delivery

Il Document delivery è la possibilità di richiedere fotocopie (sempre nel rispetto della normativa Legge 22 aprile 1941 n. 633 modificata dal D.L. 9 aprile 2003 n.68) del documento desiderato.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" applica a questo servizio, le seguenti tariffe:

- Document delivery all'interno del Distretto Culturale di appartenenza della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**":
gratuito,
- Document delivery all'esterno del Distretto Culturale di appartenenza della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**":
pagamento di Euro 2,00 più le spese relative alle fotocopie tramite bollettino postale

3.5 - Strumenti del prestito

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**", nell'ottica di velocizzare le operazioni di prestito e di rientro dei documenti rendendole, nel contempo, a prova di errore (libri sbagliati assegnati all'utente), nel 2006 ha iniziato la sperimentazione di etichette con codici a barre EAN 39 (con software autoprodotta dal CED di biblioteca) da applicare all'interno dei libri riportante il numero di inventario; nello stesso tempo, in collaborazione con il Centro Interbibliotecario Bolognese, ha cominciato ad applicare alle tessere utenti il codice a barre generato dal programma di Gestione bibliotecaria "**Sebina Open Library**".

Sempre nel 2006, per utilizzare i codici di cui sopra, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" ha acquistato un lettore di codici a barre: questo ha permesso di verificare che un prestito effettuato attraverso la lettura del codice cliente (mediante il codice a barre applicato sulla tessera) e del numero di inventario (sempre mediante il codice a barre applicato sul documento) porta, non solo una riduzione del tempo di prestito ma, cosa più importante, una



riduzione degli errori di inserimento del codice del documento al momento del prestito, errori (il più delle volte) dovuti a un'errata lettura del numero di inventario scritto sul documento stesso o un'errata digitazione dello stesso nel programma di prestito.

Durante questa fase di sperimentazione si è notato che, con l'applicazione dello stesso codice a barre EAN39 anche all'esterno del documento (ottenuto con la modifica del software di stampa autoprodotta dal CED di biblioteca e quindi assolutamente gratuito), i tempi di prestito sono diminuiti ulteriormente.

Alla luce di questa sperimentazione, nel 2008 è stata decisa la definitiva adozione del sistema di marcatura con codici a barre del patrimonio librario e multimediale della biblioteca, dando il via all'applicazione su tutti i documenti posseduti.

Attualmente, sia il PC di prestito sia il PC di consultazione del Catalogo On-Line, sono equipaggiati con lettori di codice a barre, in quanto quest'ultimo PC può essere, temporaneamente, adibito a computer di prestito in caso di forte afflusso di utenti.

3.5.1 - Accettazione tessere di altre biblioteche

Nell'ottica che tutte le biblioteche della Provincia (almeno quelle che adottano "Sebina Open Library" come programma centralizzato di prestito) appartengono ad un unico Polo Bibliotecario, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" riconosce e accetta, per il prestito e gli altri servizi, le tessere delle altre biblioteche, comprese quelle riportanti codici a barre, adeguando i propri Bar-code reader a leggere codici di formato diverso da quello adottato in biblioteca.

Questa decisione è dettata dalla consapevolezza di NON gravare l'utente di un'ulteriore tessera bibliotecaria, doppiata di quella rilasciata dalla biblioteca di prima iscrizione, con minore spreco di carta nell'ottica ecologista nel rispetto per il pianeta Terra.

3.6 - Smarrimento o perdita di possesso della tessera

La tessera della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" è personale e non cedibile, ed è l'unico strumento per accedere ai servizi di biblioteca.

Per evitare che la tessera smarrita o persa venga fraudolentemente utilizzata in una qualsiasi biblioteca della provincia di Bologna, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" adotta il sistema, già usato da altre biblioteche del Polo UBO, di bloccare e cancellare il codice utente della tessera persa, rilasciando all'utente una nuova tessera con un nuovo codice utente.

Per evitare il malvezzo di considerare la tessera di biblioteca un documento di secondaria importanza, che si può perdere o dimenticare con noncuranza, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" adotta il sistema (già adottato da altre biblioteche del Polo UBO) di rendere il nuovo rilascio della tessera a pagamento, a meno che non venga dimostrata la perdita di possesso non per distrazione ma per cause di forza maggiore (furto, scippo o distruzione) mediante la presentazione di denuncia all'autorità di pubblica sicurezza.

Il rilascio della nuova tessera, con nuovo codice utente, è vincolato al pagamento di € 5,00.

Questa ultima norma non si applica in caso l'utente presenti la denuncia di smarrimento o della stazione Carabinieri di Monghidoro o dell'autorità di Polizia competente nel territorio di residenza dell'utente (in caso sia diverso dal territorio del comune di Monghidoro).



3.6.1 - Comportamento dell'utente in caso di smarrimento della tessera

In caso di perdita di possesso della tessera di biblioteca, l'utente deve recarsi nella biblioteca che ha rilasciato la tessera per comunicare, appunto, la perdita di possesso della tessera stessa.

Comunque l'utente che dichiara lo smarrimento della tessera, deve attivarsi per effettuare i seguenti controlli:

1. controllo situazione utente per verificare l'uso improprio della tessera da parte di terzi
2. controllo (assistito dal bibliotecario) tramite i servizi de "il mio spazio" (da <http://sol.cib.unibo.it/SebinaOpac/Opac> → servizi → effettuare il login) per vedere la situazione utente in tutte le biblioteche frequentate; se ciò non fosse possibile, deve contattare le altre biblioteche in cui è abilitato, al fine di controllare la sua situazione
3. cercare meglio a casa

3.6.2 - Ulteriore smarrimento della tessera

In caso un' utente smarrisca una tessera già rilasciata per smarrimento, la biblioteca bloccherà nuovamente il codice cliente della tessera smarrita, segnalandone al sistema centralizzato il motivo.



4 - Servizi

4.1 - Orari di apertura

Gli orari di apertura sono i tempi nei quali l'utenza può accedere alla biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" e usufruire dei suoi servizi.

Sia nel periodo estivo sia nel periodo invernale, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" offre un'apertura tutti i giorni lavorativi della settimana apertura che, a secondo dei giorni, spazia fra mattina, pomeriggio e sera, per offrire a tutte le tipologie di utenti almeno un'apertura settimanale:

- ai lavoratori classici (quelli delle 8 ore giornaliere) almeno un'apertura serale;
- ai lavoratori turnisti almeno un'apertura mattina/pomeriggio;
- agli studenti varie aperture pomeridiane.

Inoltre nel giorno di mercato di Monghidoro, evento che attira visitatori anche dai paesi vicini, la biblioteca è aperta sia la mattina sia il pomeriggio.

Rispettando la vocazione turistica/vacanziera (anche nel solo week-end) del paese, il sabato è aperta sia al mattino sia al pomeriggio. Sempre nel rispetto della vocazione di paese legato anche al turismo delle seconde case, nel periodo estivo la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" rimane aperta tutte le mattine ,per offrire anche ai turisti che vengono in paese per gli acquisti giornalieri, un servizio "per gli acquisti della mente".

Agli utenti è assolutamente vietato l'accesso ai servizi di biblioteca al di fuori degli orari riportati.

Gli orari possono essere suscettibili di riduzione o variazione in situazioni occasionali, circoscritte e motivate. In caso di manifestazioni culturali aperte al pubblico svolte in biblioteca, i servizi bibliotecari vengono sospesi per garantire il corretto e tranquillo svolgersi delle manifestazioni.

4.1.1- Orario d'apertura al pubblico dal 1 settembre al 30 giugno:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattina	9 - 12	Chiuso	Chiuso	9-12	9-12	9-12
Pomeriggio	15,30-18,30	21-23	15,30-18,30	15,30-18,30	15,30-18,30	15,30-18,30

4.1.2- Orario d'apertura al pubblico dal 1 luglio al 31 agosto:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattina	9 - 12	9 - 12	9 - 12	9 - 12	9 - 12	9 - 12
Pomeriggio	15,30-18,30	21-23	15,30-18,30	15,30-18,30	15,30-18,30	15,30-18,30

4.2 - Cessazione dei servizi di biblioteca al pubblico

Il servizio prestito, consultazione cataloghi on-line e Internet cessano 15 minuti prima della chiusura al pubblico.



4.3 - Iscrizione alla biblioteca

L'iscrizione alla biblioteca avviene presso il Banco Prestito compilando, in maniera autografa, il Modulo d'iscrizione. Il Documento d'Identità, di cui è assolutamente necessario riportare gli estremi sul modulo, deve essere mostrato all'incaricato di biblioteca che effettua l'iscrizione che ne effettuerà una fotocopia. Il modulo d'iscrizione è disponibile presso il Banco Prestito e sul sito Internet della biblioteca, la consegna all'Incaricato di Biblioteca deve avvenire personalmente, non è possibile la consegna da parte di terza persona. Per i minorenni, la compilazione e la consegna del modulo devono avvenire da parte di un genitore o da chi esercita la potestà genitoriale. Gli estremi del documento e la firma deve essere quella del genitore che consegna il modulo d'iscrizione.

Associazioni o enti possono iscriversi alla biblioteca se in possesso di un proprio codice fiscale, diversamente la tessera sarà intestata al referente per l'associazione o l'ente.

4.3.1- Ammissione al prestito

L'iscrizione e l'attivazione di utenti di altre biblioteche, comporta l'accesso a livelli anagrafici particolari e riservati, specialmente nell'ottica della riservatezza dei dati sensibili. Nella biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" questa operazione è demandata al Responsabile di Biblioteca. Gli standard riportati sono commisurati alla sua presenza in biblioteca.

Gli standard funzionali che si è imposta la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" sono:

Ammissione alla biblioteca:

Tempo massimo per il rilascio	30 minuti
Tempo massimo per il rinnovo	20 minuti

Ammissione al prestito:

Tempo massimo per il rilascio	30 minuti
Tempo massimo per il rinnovo	20 minuti

L'informazione bibliografica e l'assistenza agli utenti sono garantite per tutto l'orario di apertura della biblioteca, salvo inaccessibilità ai servizi informatici di Sebina On Line.

4.4 - Servizio di consultazione

La consultazione dei cataloghi e la consultazione o lettura del materiale documentario è libera, ad eccezione dei documenti antichi per i quali è necessario rivolgersi al banco Prestito. Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle sue ricerche. Le sale di lettura sono a disposizione per la consultazione, lettura di documenti della biblioteca e lo studio con libri propri.

I volumi consultati, o comunque prelevati dagli scaffali, in biblioteca vanno riportati al banco prestito, le riviste e i quotidiani consultati vanno lasciati nella sezione periodici, tutto ciò per facilitare la loro corretta ricollocazione.



4.5 - Servizio di prestito

4.5.1- Condizioni di prestito

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese a prestito; le opere prese a prestito non possono essere cedute a terzi nemmeno per un breve periodo. Il prestito deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini", nei suoi locali. Non è ammessa la restituzione di prestiti presso altre biblioteche, siano esse del Distretto Culturale di appartenenza della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" oppure del Polo Bibliotecario Bolognese, entro il termine di scadenza.

Il servizio di prestito librario è il cuore del servizio di pubblica lettura e al suo sviluppo saranno rivolte le maggiori energie della biblioteca.

Il numero di prestiti è uno dei principali indicatori dello stato di salute della biblioteca, anche se la sua importanza subirà qualche ridimensionamento con l'offerta di servizi di tipo nuovo e con lo sviluppo d'occasioni informative da consumarsi direttamente in biblioteca.

Per motivi di Privacy l'utente può richiedere, solo al **Responsabile di Biblioteca** (eventualmente previo appuntamento in caso di sua assenza) di prendere visione della SUA "situazione lettore", ed eventualmente ottenere una stampa dei movimenti, SOLO ed esclusivamente al Responsabile di Biblioteca.

Sono esclusi dal prestito le opere di consultazione, le tesi di laurea, le opere antecedenti il 1943, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione. Il Responsabile di Biblioteca si riserva il diritto di escludere temporaneamente dal prestito o dalla consultazione opere di norma prestabili o consultabili.

Lo sforzo che sarà compiuto verso la semplificazione e l'accelerazione delle procedure, non deve far dimenticare che il servizio di prestito e di distribuzione libri è in ogni caso qualcosa di molto diverso da una catena di montaggio e che anche in questo caso i fattori di qualità, (in particolare quelli inerenti alla relazione con il pubblico, improntata a gentilezza, rispetto e riservatezza) sono più importanti di quelli quantitativi.

Un contributo importante in questa direzione è richiesto anche agli utenti, alla loro sensibilità verso la biblioteca come bene collettivo che si traduce non solo nelle norme di corretto uso delle strutture e del patrimonio, ricordate più avanti, ma anche nella collaborazione per mantenere l'ordine e la funzionalità della biblioteca, segnalando tempestivamente e in forma scritta tutto ciò che non funziona.

Ogni cittadino iscritto al prestito può prelevare dagli scaffali e presso l'emeroteca libri, riviste, CD-Rom, CD Musicali, VHS, DVD o altri documenti ammessi al prestito e recarsi al Banco Prestito per la loro registrazione, esibendo obbligatoriamente la tessera d'iscrizione.

L'obbligo di presentazione della tessera non deve essere recepito dall'utente come una penalizzazione o, quanto meno, un onere da sostenere per prendere a prestito un documento in biblioteca. Questa disposizione deve essere recepita come una salvaguardia della propria privacy e una salvaguardia dei propri dati sensibili, infatti con la lettura ottica del codice a barre presente sulla tessera, l'addetto di biblioteca può procedere al prestito senza avere accesso alla scheda personale (e conseguentemente ai dati sensibili) dell'utente cosa che, invece, succederebbe **OBBLIGATORIAMENTE**, in assenza della tessera, per trovare il codice cliente attraverso il nome.



E' possibile prendere a prestito un numero massimo di **cinque** documenti.

4.5.2– Durata del prestito e rinnovo

- 30 gg: libri, novità, best-seller, altri libri, periodici,
- 7 gg; VHS, DVD, CD-Rom, CD Musicali

Non è consentito il rinnovo di documenti già prenotati da altri, le novità (evidenziate da un bollo riportante il mese e l'anno di acquisizione del documento in biblioteca) e i libri in prestito interbibliotecario.

E' possibile rinnovare il prestito anche per telefono.

I prestiti di documenti rinnovabili sono prorogati al massimo per 2 volte per un periodo di 15 gg. cadauno.

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

Indice	Standard normativo dichiarato dalla Biblioteca	Standard	Numero d'abitanti	Standard normativo di riferimento
Indice di prestito	7.350	1,5 x abitante	3.824	5.736
Indice di prestito interbibliotecario	435			

4.5.3- Prenotazioni

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

Chi è interessato alla prenotazione, avendo consultato il catalogo elettronico, desume i dati necessari, compila l'apposito modulo, e lo consegna al banco prestito.

Al rientro del documento, si è avvisati telefonicamente o via e-mail, ed occorre recarsi in biblioteca a ritirarlo entro sette giorni dall'avviso.

E' possibile la prenotazione anche On Line via Internet

4.5.4- Restituzione

I documenti vanno restituiti al banco prestito.

La mancata restituzione, nel termine stabilito, comporta l'invio di solleciti scritti inviati dopo:
-60 gg. dalla data del prestito per libri, novità, best-seller
-40 gg. dalla data del prestito per periodici, VHS e DVD, CD-Rom e CD Musicali.

Per l'utente che indica la propria e-mail all'atto dell'iscrizione, il sollecito è inviato via e-mail. Dalla data del sollecito l'utente è sospeso dal prestito e, più in generale, da tutti i servizi di biblioteca.

La riammissione ai servizi di biblioteca avviene a seguito della restituzione del documento scaduto.



Anche chi smarrisce o danneggia documenti è sospeso dal prestito e dai servizi di biblioteca; la riammissione al prestito avviene sostituendo il materiale (a proprie spese) con altro identico o, se non fosse possibile, con altro analogo su indicazione del Responsabile di Biblioteca.

Gli standard funzionali che si e' imposta la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" sono:

Consegna dei documenti:

Prestito di documenti disponibili	immediato
Consegna di documenti a magazzino	2 giorno
Prestito di periodici arretrati Conservati e/o magazzino	2 giorno
Consultazione di documenti Non ammessi al prestito	immediato

4.5.5- Servizio di prestito interbibliotecario

Si attiva la procedura di prestito interbibliotecario, quando il documento richiesto non è disponibile in biblioteca e, a seguito della consultazione dei cataloghi on-line, se ne verifica la disponibilità in altra biblioteca. La scelta della biblioteca prestante da parte dell'incaricato è condizionata da vari fattori:

- Si preferisce, principalmente, l'appartenenza della biblioteca prestante al Distretto Culturale di appartenenza della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**",
- Secondariamente, l'appartenenza al Polo UBO di Bologna,
- Vicinanza della biblioteca prestante, in quanto i tempi di consegna possono essere più solleciti,
- Rapporti di reciprocità fra biblioteche, in quanto con biblioteche in cui sono già attivi prestiti interbibliotecari è più facile ottenere il documento richiesto.

Per le biblioteche fuori Polo Ubo di Bologna, è previsto il pagamento del trasporto, nella misura e nei modi decisi dalla biblioteca prestante. Anche la restituzione del documento avviene a spese dell'utente che ha richiesto il documento stesso, nella misura pari alla spesa richiesta per l'invio.

All'arrivo del documento richiesto in biblioteca, si è avvisati telefonicamente o via e-mail, ed occorre recarsi in biblioteca a ritirarlo entro 21 giorni dall'avviso. Trascorso tale periodo di tempo il documento non ritirato è rinviato alla biblioteca prestante. In caso di spese di spedizione richieste dalla biblioteca prestante, l'utente è in ogni modo tenuto al rimborso delle spese sostenute dalla biblioteca.

Un prestito interbibliotecario non è rinnovabile, quindi allo scadere del 31 giorno dall'arrivo del documento in biblioteca deve assolutamente essere riconsegnato per la restituzione alla biblioteca prestante.

Gli standard funzionali che si e' imposta la biblioteca comunale "**Clemente Mezzini**" sono:



Materiale inviato per il prestito Interbibliotecario richiesto **max 1 settimana**

4.6 - Aggiornamento del patrimonio documentario

Una biblioteca non può definirsi tale se non pratica un'attività d'incremento del proprio patrimonio, tale da soddisfare la domanda espressa della popolazione di riferimento. Le scelte d'acquisto sono fatte dal Responsabile di Biblioteca in piena autonomia professionale, tenendo presente i suggerimenti dei collaboratori, degli esperti e dei "desiderata" dei lettori, per questo è predisposta un'apposita modulistica.

L'interesse che una pubblicazione può riscontrare presso l'utenza locale non è in ogni caso l'unico criterio che presiede alle scelte d'acquisto: altrettanta importanza riveste la valutazione culturale della scelta, da compiersi con l'ausilio degli strumenti della letteratura professionale e scientifica, con la lettura di riviste e pubblicazioni bibliografiche, con l'eventuale consulenza d'esperti per singole discipline, la completezza d'armonia, di versatilità delle collezioni, la volontà di documentare, nel modo più adeguato alla natura di una biblioteca di base, la produzione editoriale italiana.

La ricerca professionale e culturale che deve sovrintendere alle scelte d'acquisto non può essere, dal bibliotecario, delegata ad altre figure professionali e men che meno alle strutture del mercato e della promozione libraria che spesso tendono a sostituirsi alla figura del bibliotecario stesso.

La biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" accetta **donazioni** giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni a giudizio del Responsabile di Biblioteca. I libri donati e non acquisiti nel proprio patrimonio librario, saranno devoluti ad altri soggetti per scopi sociali e culturali.

Nella scelta dei nuovi acquisti è privilegiato il materiale documentario locale.

Gli standard funzionali che si e' imposta la biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" sono:

Arrivo delle novità librarie **scadenza almeno semestrale.**

4.7 - Servizio di riproduzione

In orario d'apertura al pubblico è possibile riprodurre, a pagamento, in fotocopia i documenti posseduti dalla biblioteca, e di questi solo quelli contrassegnati con l'etichetta di **solita consultazione** per chi ne ha necessità per motivi di studio e di ricerca e nel rispetto delle "Nuove norme di tutela del diritto d'autore" (Legge n. 248 del 18.8.2000) che prevedono all'art. 2: " E' consentita,nei limiti del quindici per cento di ciascun volume o fascicolo di periodico, esclusa...la riproduzione ad uso personale d'opera dell'ingegno effettuata mediante fotocopia..."

Le fotocopie devono essere richieste direttamente al personale preposto al prestito, che le esegue immediatamente e le consegnerà dietro pagamento.

I costi di questo servizio sono:

- fotocopia B/N formato A4 singola facciata: **0,50 €**
- fotocopia B/N formato A4 Fronte/retro: **0,70 €**

All'utente viene rilasciata ricevuta di pagamento.



4.8 – Servizio d'informazione

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" offre un servizio di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione del catalogo elettronico on-line, alle ricerche informative e documentarie.

Il catalogo informatizzato consente, oltre ai tradizionali accessi per titolo, autore, soggetto e classificazione, l'accesso per editore, per anno e luogo d'edizione. E' possibile anche la ricerca libera anche se, questo sistema, può dare risultati generici e con soddisfacenti per l'utente.

Per ognuna di queste ricerche è possibile operare anche su sottostringhe contenute all'interno del campo chiave.

In tal modo le possibilità di accedere all'informazione ricercata sono notevolmente accresciute e i tempi di risposta sono molto più rapidi.

Oltre all'assistenza, alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti, il servizio d'informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

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

- Il sito web del Comune www.comune.monghidoro.bo.it
- Avvisi esposti in biblioteca o presso la bacheca dell' Ufficio IAT Monghidoro
- Pagina Facebook della biblioteca

Le nuove acquisizioni di documenti sono riportate nel "**Bollettino Acquisizioni**" edito trimestralmente e consultabile in biblioteca e attraverso le pagine personali degli utenti del sistema OPAC.

Nel corso di validità della presente **Carta dei Servizi**, la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" avvierà lo studio di fattibilità per pubblicare in tempo reale, sul sito proprio e del Comune di Monghidoro, le novità bibliografiche acquisite.

4.9 - Servizi telematici, Internet

La biblioteca intesa come luogo di ricerca d'informazione culturale e del sapere, nello sforzo d'adeguamento alle nuove forme di ricerca, considera internet come uno scaffale elettronico nel quale reperire informazioni, analogamente ad uno scaffale aperto in cui sono appoggiati i libri. In quest'ottica la biblioteca si è attrezzata di due postazioni internet di cui una ad uso esclusivo di utenti ipovedenti (sistema Jaws).

Nel periodo 2006/2008 la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" ha sperimentato e applicato definitivamente programmi di officing, visualizzazione documenti (pdf) e navigazione internet di tipo Open Source gratuiti (o con licenze di tipo pubblico e gratuito), sia sui computer gestionali (prestito e consultazione cataloghi), sia quelli di navigazione Internet ad uso degli utenti.

Nel periodo di validità della Carta dei Servizi 2010 - 2012, la Biblioteca Comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" ha reperito 3 licenze Windows XP, grazie alle quali sui computer di navigazione internet (sia quello aperto a tutti, sia quello riservato all'utenza ipovedente) e su quello di consultazione del catalogo, è stato possibile installare i sistemi operativi Windows a costo zero.



4.9.1 - Fruizione del servizio Internet

Il servizio è rivolto ad utenti che siano in già in possesso dei rudimenti di base per la navigazione in Internet e, più in generale, dell'uso dei computer. Il personale di biblioteca è a disposizione per l'avvio del software di navigazione e non per fornire informazioni, spiegazioni o assistenza alla navigazione o all'uso del computer.

In biblioteca si può navigare in Internet, stampare (a pagamento) e utilizzare la posta elettronica (solo Web Mail).

Per usufruire del servizio, oltre che essere iscritti ad una biblioteca della Provincia di Bologna, si deve essere iscritti al **Servizio Internet** di biblioteca e rivolgersi al banco prestito per la registrazione dell'accesso al servizio **presentando obbligatoriamente la tessera d'iscrizione ed un documento d'identità valido e munito di foto, firmando l'apposito registro. Non è ammessa nessuna deroga alla presente procedura.**

L'accesso ai terminali è limitato a una sessione giornaliera della durata di **30 minuti**. I computer di navigazione Internet a disposizione degli utenti, sono forniti di un programma che, al 30° minuto, avvisa il cliente che il tempo a disposizione della sessione di navigazione è terminato, invitandolo a chiudere la sessione. Al 35° minuto il programma stesso spegnerà forzatamente il computer.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" non è responsabile dei disservizi dovuti al malfunzionamento dei terminali, del mancato o difettoso funzionamento dei siti Internet e dei servizi da essi proposti, questo perché la biblioteca mette a disposizione **senza scopo di lucro**, i mezzi per la navigazione in Internet e non i contenuti.

Eventuali transazioni legali, vietate dalla presente **Carta dei Servizi**, vengono svolte dall'utenza a suo rischio e pericolo ferma restando la rivalsa della biblioteca stessa, nei confronti dei trasgressori.

Presso il banco prestito e in prossimità dei terminali internet della biblioteca, è possibile consultare il regolamento per l'impiego dei terminali stessi che specifica le norme d'uso del servizio.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" avvisa gli utilizzatori del servizio internet che in rete chiunque persone, associazioni o gruppi di pensiero, possono esprimere idee e opinioni che possono essere non in sintonia con gli utilizzatori del servizio e, comunque, non in sintonia con le linee di pensiero della biblioteca stessa.

Così come la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" non risponde dei punti di vista e delle opinioni del materiale a stampa delle sue collezioni, altrettanto non risponde per le informazioni elettroniche riportate su CD DVD E-BOOK e Internet. **I criteri di scelta seguiti per gestire le acquisizioni del materiale a stampa non possono essere applicati al materiale accessibile su internet.**

Navigare su internet significa usare questa risorsa in modo corretto e responsabile, in accordo con gli scopi educativi ed informativi per i quali è fornita.

La valutazione della qualità delle informazioni reperite in rete spetta all'utente, analogamente alle informazioni reperite sui documenti cartacei/multimediali reperibili in biblioteca.

All'utente si richiede il rispetto delle regole di decenza e di morale, al fine di evitare atti e comportamenti che possono recare, in primo luogo, offesa a cose, persone e istituzioni presenti o meno sulla rete, ma anche agli altri utenti dei terminali e della biblioteca.

Non prelevare o depositare informazioni, applicazioni o documenti che possano in qualche modo recare danno a persone, cose o istituzioni; non cancellare, modificare o alterare, in qualunque



forma o modo, i dati presenti sulla macchina, non eseguire applicazioni o configurazioni sulla macchina connessa alla rete locale, ne create directory.

Qualsiasi azione che contravvenga alle suddette regole, sarà passibile di sospensione immediata della navigazione e, in seguito, l'esclusione dall'utilizzo del servizio.

Sui computer di navigazione internet a disposizione degli utenti, non sono disponibili i servizi di e-mail a nome della biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" o del Comune di Monghidoro, caricamento di files in rete (Update), Istanting Messaging e Chat (IRC) e telefonate virtuali di qualsiasi tipo.

Sui terminali per la navigazione a disposizione degli utenti, e' tassativamente vietato l'uso di floppy disk, CD-ROM, DVD-ROM e pennette (Memory sticker), quindi sono stati disabilitati i lettori di floppy disk, CR-ROM, DVD-ROM e le porte USB.

Questa norma è stata ribadita in occasione della creazione dell'Unione dei Comuni, di cui il Comune di Monghidoro è recentemente entrato a far parte.

Questa non è una norma che l'utente deve recepire come una limitazione alla propria libertà personale, bensì una salvaguardia: un floppy, CD-ROM, DVD-ROM o pennetta possono contenere virus o programmi che possono limitare o interdire (totalmente o parzialmente) il funzionamento del terminale, impedendo all'utente o ad altri utenti di fruire del servizio. Paramente si vuole impedire che eventuali virus presenti nel terminale di navigazione possano trasferirsi su floppy e pennette e, una volta inseriti in altri computer, propagare il contagio.

Ultima ragione, ma non di importanza, è che si vuole impedire che i computer di navigazione internet della biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini", possano essere utilizzati per scambi (via e-mail o altro) di documenti o immagini che **NON SI SCAMBIEREBBERO MAI DAL PROPRIO PC DI CASA.**

L'utente è direttamente responsabile, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio di Internet. L'utente è inoltre responsabile di eventuali violazioni di accessi protetti (fra cui i computer di biblioteca e del Comune), del copyright e delle licenze d'uso.

4.9.2 - Internet e minori

I minori di 18 anni possono accedere al servizio internet **SOLO SE ACCOMPAGNATI E ALLA PRESENZA PER TUTTA LA NAVIGAZIONE** di un genitore o da chi ne detiene la **podestà genitoriale**, che a sua volta deve essere iscritto ai servizi Internet di biblioteca. Il personale di biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori.

4.10 - Servizi On Line

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" (attraverso le strutture del Centro Interbibliotecario Bolognese) mette a disposizione i seguenti servizi fruibili direttamente dagli utenti via internet, dalla propria abitazione:

4.10.1 - Prenotazione On Line

Quando viene cercato un libro sulla pagina internet di ricerca della biblioteca, se il libro e' disponibile, compare il tasto **Prenota**, premendo questo pulsante il sistema genera automaticamente la richiesta di prestito che viene inviata al Responsabile di Biblioteca. Il libro prenotato verrà tolto dagli scaffali e rimarrà a disposizione dell'utente che l'ha prenotato, per 5 giorni, passati i quali (se non ritirato) verrà rimesso nello scaffale e annullata la richiesta.



4.10.2 - Situazione bibliotecaria On Line

Tutti gli utenti che hanno effettuato almeno un prestito in biblioteca nell'anno in corso, possono (attraverso la pagina di ricerca della biblioteca) controllare la scadenza del prestito in corso (se ve ne è uno in atto), possono avere l'elenco di tutti i prestiti effettuati in biblioteca ecc.

4.10.3 - Proposte di acquisto

Attraverso internet, gli utenti possono proporre alla biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" l'acquisto di documenti attualmente non in possesso della biblioteca.

Dal sito della biblioteca (<http://www.comune.monghidoro.bo.it/biblioteca.htm>) sono scaricabili i manuali d'uso (in formato PDF) per l'utilizzo dei servizi on line sopra elencati.

4.11 - Servizi per bambini e ragazzi

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" incentiva la frequentazione da parte dei minori degli spazi e dei servizi a loro dedicati, questo non deve essere interpretato dai genitori o, comunque, da chi li accompagna come un luogo dove "depositare" il minore e allontanarsi dai locali della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" per le loro necessità.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" non deve essere intesa come una kinder house ma deve essere vissuta dal minore come un luogo "familiare" dove può trovare cose nuove ma sempre affiancato da una rassicurante figura familiare e non un luogo dove è solo, temporaneamente "abbandonato e solo" nei suoi affetti.

In base a quanto detto, se si troveranno nei locali della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" minori di 6 anni non accompagnati, il fatto verrà comunicato all'autorità di polizia (Polizia Municipale o Carabinieri) e ai Servizi Sociali del Comune di Monghidoro per gli opportuni accertamenti.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali, da parte dei loro figli. E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità, in biblioteca, di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di letture, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'individuazione e il reperimento d'informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza.

I minori di anni 18 possono usufruire di tutti i servizi disponibili per i maggiorenni alle medesime condizioni di prestito, fermo restando, la firma della scheda d'iscrizione di un genitore o di chi ne detiene la potestà genitoriale. A questa norma fa eccezione la consultazione internet che è regolata da apposita normativa.

Ogni anno sono realizzate iniziative di promozione della lettura attraverso progetti in collaborazione con le altre biblioteche aderenti al Distretto Culturale di appartenenza della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" e in collaborazione con le scuole d'ogni ordine e grado.



4.12 - Documentazione locale

La biblioteca cura la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita sociale ed economica del territorio.

4.13 - Archivio storico

L'accesso e la consultazione dei documenti conservati presso l'**Archivio Storico Comunale di Monghidoro** si esercita come riportato nel "Manuale di Gestione per l'archivio Storico Comunale di Monghidoro" approvato dalla Giunta Comunale il n. XXX in data dd.mm.yyyy. La consultazione è libera, gratuita (ad eccezione del costo d'eventuale riproduzione di documenti) e riguarda i documenti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni (DPR 30.9.1963, n. 1409), tenendo presente che i documenti concernenti situazioni puramente private di persone (atti di stato civile, fogli di censimento ecc.) sono soggetti a segretezza perenne in conformità a quanto previsto dalla legge 675/96, riguardante la tutela della privacy dei cittadini.

Il materiale documentario può essere, ove possibile, riprodotto; in caso di pubblicazione dovrà essere consegnata alla biblioteca copia del volume edito e dovrà essere citata la fonte.



5 - Le Collezioni

5.1 – Definizioni e contenuto

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" è una biblioteca di pubblica lettura che tende ad offrire per tutti i campi conoscitivi una conoscenza di base, pur tendendo ad una specializzazione più spinta in specifici settori qualificati.

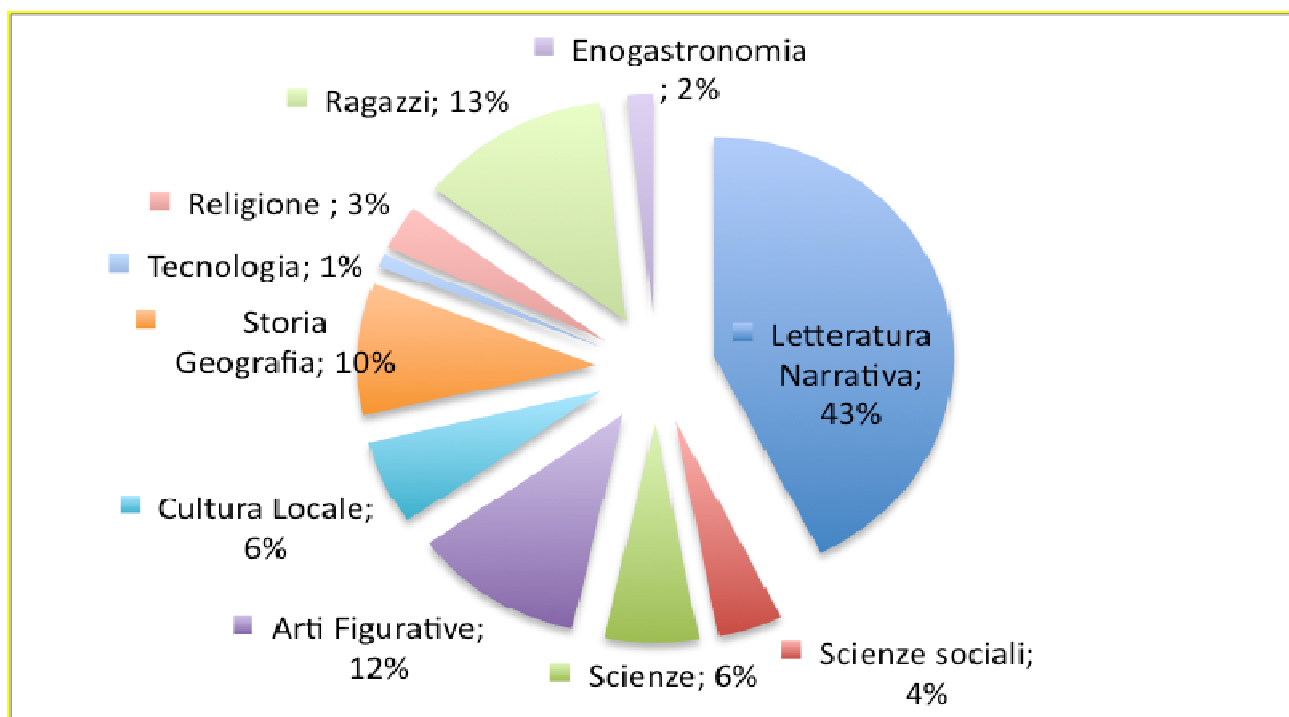
La dimensione bibliografica delle collezioni della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**", si realizza in una mappa delle collezioni che vede l'inventario al 31-12-2011 pari a **20.554** ma che, a seguito delle periodiche revisioni sui libri usurati o danneggiati a seguito di eventi meteorologici, mette a disposizione un catalogo reale di **19.909** per le sole collezioni bibliografiche.

Vi sono inoltre 715 supporti video (fra VHS e DVD) esclusivamente donati alla biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" dai propri utenti, in quanto il prestito di video non è considerato un core business della biblioteca tale da sottrarre risorse destinate agli acquisti bibliografici, vero core business della biblioteca stessa. Questo non ha impedito, comunque, la produzione in proprio di VHS-DVD delle manifestazioni svolte a Monghidoro.

La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" ha un'emeroteca composta da 22 periodici con abbonamento annuale e, limitatamente a periodo estivo, di 2 quotidiani.

Il catalogo bibliografico è così ripartito:

Letteratura Narrativa	8496
Scienza Sociali	873
Scienze	1268
Arti Figurative	2310
Cultura Locale	1241
Storia Geografia	1938
Tecnologia	198
Religione	646
Ragazzi	2588



5.2 - Piano di sviluppo delle collezioni

A lungo termine la biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" si impegna al miglioramento progressivo delle collezioni, mirando a coprire il maggior numero possibile di argomenti a livello informativo e a soddisfare i bisogni dell'utenza, tendendo a specializzarsi nelle seguenti aree culturali:

Enogastronomia e Letteratura Enogastronomia

Letteratura locale

Libri per ipovedenti

5.2.1 - Il perché di una scelta

La scelta delle aree di particolare miglioramento progressivo è data dall'analisi dei problemi del territorio:

Enogastronomia e Letteratura Enogastronomia: il consumo del vino, e liquori in generale, in modo indiscriminato è un problema che comincia a rappresentare un'emergenza nel territorio di competenza della biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini"; valorizzando questa sezione la biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" tenderebbe a modificare l'approccio della propria utenza al concetto di vino: non un prodotto alcolico da bere smodatamente ma un alimento da degustare, apprezzandone le sfumature organolettiche in modo che anche un'assunzione limitata, ma consapevole, dia soddisfazione.

Letteratura locale: nel territorio di competenza della biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" ogni frazione, ogni borgo ha una sua storia unica e irripetibile, storie e tradizioni che, spesso, non sono condivisibili con altri borghi magari vicini in senso kilometrario

ma lontanissimi ortograficamente in quanto posti o in vallate diverse o separati da torrenti e fiumi. La biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" è tesa a raccogliere e valorizzare tutte queste piccole storie sia mediante l'acquisizione di libri stampati o immagini, sia mediante la raccolta, e trasposizione scritta, di tradizione orale.

Libri per ipovedenti: la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" fin dalla sua istituzione, è stata particolarmente sensibile all'utenza diversamente abile, eliminando fin dalla sua progettazione le barriere architettoniche e lasciando ampi spazi fra gli scaffali dei libri. Ultimamente si è manifestata la richiesta, da parte di utenti con limitata capacità visiva (sia per età sia per limitazioni fisiche), di libri impaginati con un particolare carattere più facilmente leggibile sia come stile sia come dimensione. Purtroppo l'editoria non è, al momento, particolarmente sensibile a questo problema, comunque la biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" si impegna ad ampliare l'offerta acquistando i libri con queste caratteristiche.





6 - Informazione e partecipazione

6.1 - Informazione

Con periodicità annuale la biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini" compie indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per l'acquisto di documenti utilizzando l'apposita modulistica.

Gli utenti possono scaricare in formato PDF dal sito della biblioteca (<http://www.comune.monghidoro.bo.it/biblioteca.htm>) i seguenti moduli e documenti:

- Regolamento di biblioteca;
- Carta dei Servizi;
- Scheda di iscrizione alla biblioteca;
- Scheda di iscrizione ai servizi internet;
- Istruzioni per l'uso dei servizi On Line di biblioteca;
- Norme d'Uso per la navigazione Internet

6.2 - Diritti e doveri

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

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca comunale di Monghidoro "Clemente Mezzini", dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire,
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

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

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe (dei servizi a pagamento),
- Rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura e di studio, il divieto di fumare,
- Rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione,
- Essere cortese, corretto, collaborativo con il personale di biblioteca.

Come si vede:

- i doveri dell'amministrazione si traducono in diritti della biblioteca,
- i doveri dei bibliotecari si traducono in diritti degli utenti,
- i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.



6.3 - Tutela dei diritti degli utenti

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

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di chi sporge il reclamo. Il reclamo stesso può essere presentato al Responsabile di Biblioteca per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno in ogni caso essere confermati per iscritto).

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti della risposta ricevuta hanno diritto di presentare i loro reclami al Dirigente del settore servizi alla persona o al Difensore civico.

6.4 - Rapporto con gli utenti

Durante il servizio, il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome.

L'utente che terrà nell'ambito dei locali della biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**" o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dalla presente **Carta dei Servizi** o dagli ordini di servizio del Dirigente, dovrà essere da prima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, allontanato dal Responsabile di Biblioteca che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Dirigente del servizio.

Avverso a tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Dirigente del settore servizi alla persona. L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca comunale di Monghidoro "**Clemente Mezzini**", potrà con ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso in biblioteca.