

Regolamento della Biblioteca

Art. 1 – Compiti e servizi della Biblioteca

La Biblioteca Civica “Ferrante Bandera” di Ceresara è un servizio pubblico di base che appartiene alla Comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzarne le peculiarità storiche e geografiche. A tal fine fa propria e si impegna a realizzare l'ispirazione del *Manifesto dell'UNESCO sulle Biblioteche Pubbliche* e a rimuovere gli ostacoli fisici e culturali che si frappongono all'esercizio di questi diritti da parte degli Utenti, facilitando l'accesso al servizio anche da parte dei cittadini svantaggiati.

La Biblioteca assicura i seguenti servizi:

- a) acquisizione, ordinamento, conservazione e progressivo incremento del materiale librario, documentario e digitale (CD-Rom, E-Book, ecc.) - anche tramite tecniche di *Harvesting*, nonché il suo uso pubblico;
- b) salvaguardia del materiale librario e documentario raro e di pregio, nonché di conservazione del digitale attraverso procedimenti periodici di “*Refresh*” del supporto utilizzato;
- c) raccolta, ordinamento e fruizione delle pubblicazioni o di altro materiale documentario o digitale concernente il territorio ceresarese, mantovano e delle zone limitrofe.
- d) realizzazione di attività culturali correlate alle funzioni proprie delle biblioteche di diffusione della lettura e dell'informazione, del libro e del documento, qualunque sia il supporto editoriale utilizzato;
- e) fornitura di assistenza e *Reference* all'utenza anche con adeguata dotazione informatica;
- f) collaborazione, anche come centro di informazione e *Service*, alle attività e ai servizi culturali e di pubblico interesse svolti sul territorio dagli enti pubblici, associazioni, fondazioni e privati, con particolare riguardo alle scuole;
- g) redazione del periodico locale denominato “*La Zucca*”;

Al fine di conseguire l'integrazione delle risorse bibliografiche e documentarie esistenti sul territorio comunale, la Biblioteca attua forme di collegamento e cooperazione con Istituti Scolastici, Fondazioni e altre istituzioni bibliotecarie e archivistiche, pubbliche e private, attraverso apposite convenzioni o forme di gestione.

La Biblioteca eroga sia servizi liberi e gratuiti, sia servizi a pagamento.

Sono servizi liberi e gratuiti i seguenti:

- Servizio di Consultazione e Studio in Sede;
- Servizio di Prestito dei Documenti;
- Servizio di Consulenza Bibliografica, *Reference* e Accesso a Banche Dati;
- Postazioni Multimediali;
- Sezione Speciale per Bambini e Ragazzi;
- Sezione Speciale Locale;
- Sezione Speciale Emeroteca.

Sono servizi a pagamento i seguenti:

- Servizio di Riproduzione dei Documenti;
- Servizio Internet.

Le relative tariffe sono deliberate periodicamente dalla Giunta Comunale.

La Biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi attraverso l'adozione della *Carta dei Servizi*, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri Utenti, secondo quanto previsto dal Titolo V - art. 112, comma 3 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 - *Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*, e assicura la chiarezza delle comunicazioni nei confronti degli Utenti stessi, secondo quanto previsto dalla Legge 7 giugno 2000, n. 150 - *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni* e dei principi previsti dalla Legge 30 luglio 1998, n. 281 - *Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*.

Art. 2 – Compiti del Comune

La Biblioteca fa capo al Comune di Ceresara, il quale ne garantisce il funzionamento.

In particolare il Comune:

- a) formula, sentita la Commissione di cui al successivo Art. 4, i programmi pluriennali e i piani annuali relativi alla Biblioteca individuando gli interventi da realizzare, i servizi da privilegiare e sviluppare, le forme di cooperazione con associazioni, fondazioni e soggetti pubblici e privati,

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

- anche mediante la stipula di convenzioni;
- b) definisce, in base alle possibilità finanziarie, le previsioni di spesa per gli interventi e i servizi di cui alla lettera precedente e le relative quote di finanziamento da iscrivere a bilancio;
 - c) provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e delle attrezzature della Biblioteca, anche con riferimento agli accorgimenti necessari alla conservazione del materiale librario, documentario e digitale;
 - d) assicura la continuità dei servizi della Biblioteca cercando di favorire orari di apertura al pubblico rispondenti alle esigenze degli utenti;
 - e) approva, con Delibera Consiliare, il Regolamento della Biblioteca e ne nomina la Commissione;
 - f) dispone affinché gli uffici comunali e quelli delle aziende di servizi dipendenti dal Comune depositino in Biblioteca una copia delle loro pubblicazioni, qualunque sia il supporto editoriale utilizzato;
 - g) programma e cura le iniziative culturali volte a valorizzare il patrimonio delle istituzioni bibliotecarie e documentarie, sentite e valutate le proposte della Commissione della Biblioteca.

Art. 3 – Personale della Biblioteca

La Biblioteca viene gestita da personale facente parte della Commissione della Biblioteca; la conduzione della Biblioteca è affidata ad un Responsabile a cui compete la gestione biblioteconomia, amministrativa e ordinaria della struttura.

In particolare il Responsabile, a titolo puramente esemplificativo:

- assicura il funzionamento della Biblioteca e l'erogazione dei servizi secondo quanto disposto nel programma pluriennale formulato dal Comune;
- svolge le funzioni inerenti alla acquisizione del materiale librario, documentario e digitale, e al suo uso pubblico;
- cura la buona conservazione dei materiali e degli arredi esistenti in Biblioteca;
- fornisce alla Commissione della Biblioteca e al Comune le relazioni sull'attività della Biblioteca e i dati per l'elaborazione dei programmi pluriennali e dei piani annuali;

Art. 4 – Commissione della Biblioteca

La Commissione è così composta:

- Dal Sindaco - o *da suo delegato* - componente di diritto;
- Due membri in rappresentanza del Consiglio Comunale - o *dallo stesso delegati* - dei quali uno per la maggioranza e uno per la minoranza;
- Due rappresentanti dei Volontari;
- Due rappresentanti degli Utenti;
- Un rappresentante per l'Istituto Comprensivo di Ceresara.

Il Responsabile partecipa con compiti specifici di consulenza e con voto consultivo.

La Commissione della Biblioteca elegge al suo interno il Presidente, il Responsabile del Sistema Informativo e il Responsabile dei rapporti con l'Amministrazione Comunale, gerarchicamente dipendenti dal Presidente stesso e dal Responsabile.

Alle riunioni della Commissione della Biblioteca possono partecipare di volta in volta esperti, consulenti e/o utenti il cui apporto si reputi utile alla trattazione dell'ordine del giorno.

La Commissione della Biblioteca dura in carica quanto il Consiglio Comunale e comunque fino alla nomina della nuova Commissione. I componenti della Commissione della Biblioteca possono essere rieletti.

La Commissione si riunisce in seduta ordinaria almeno due volte l'anno e, in seduta straordinaria, su determinazione del Presidente o su richiesta scritta motivata di almeno la metà dei suoi membri. La convocazione dei commissari deve essere fatta con avviso scritto, contenente l'ordine del giorno, da recapitare per posta o E-Mail, almeno 5 giorni prima di quello stabilito per l'adunanza o ventiquattro ore prima in caso di urgenza.

I membri della Commissione Biblioteca decadono nel caso in cui vengano a mancare i requisiti di rappresentanza per i quali erano stato nominati.

Ogni riunione della Commissione è valida quando sia presente la metà più uno dei membri in carica. Le decisioni vengono prese a maggioranza semplice dei membri presenti con voto deliberativo.

Le sedute della Commissione della Biblioteca sono pubbliche, e il relativo avviso deve essere affisso nei locali della Biblioteca e del Comune.

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

I verbali delle riunioni devono indicare i punti principali della discussione. Sono firmati dal Presidente, dal Responsabile - o da altro suo delegato in funzione di segretario - letti dalla Commissione e dalla medesima approvati.

La carica di membro della Commissione della Biblioteca viene svolta a titolo gratuito.

Per quanto non contemplato nei precedenti commi si fa riferimento al *Regolamento del Consiglio Comunale* e alle vigenti disposizioni di legge.

La Commissione ha compiti, a titolo puramente esemplificativo:

- propositivi e consultivi in ordine al programma della Biblioteca di cui al precedente Art. 2 lettera a);
- di verifica sull'attuazione dello stesso e sull'applicazione del *Regolamento della Biblioteca*;
- di collegamento con l'utenza e di espressione e trasmissione delle sue esigenze.
- propositivi in merito al programma pluriennale ed al piano annuale evidenziando gli obiettivi da raggiungere;
- di controllo sulla gestione, sulla conservazione, sull'incremento del patrimonio librario, documentario e digitale;
- propositivi in merito alle modifiche da apportare al presente Regolamento per quanto attiene al proprio funzionamento;
- di decisione in merito alle tariffe da applicare ai servizi e ai orari di apertura al pubblico in base al cap. d) Art. 2);
- di indirizzo e collaborazione alla redazione del periodico locale denominato “*La Zucca*”;

Art. 5 – Apertura al pubblico della Biblioteca

L'apertura al pubblico della Biblioteca, nel rispetto delle esigenze dei cittadini, viene fissata dalla Commissione della Biblioteca.

L'orario di apertura è portato a conoscenza del pubblico mediante un avviso esposto all'ingresso della Biblioteca e del Comune.

In caso di chiusura straordinaria della Biblioteca per cause eccezionali dovrà essere data pubblica comunicazione.

Art. 6 – Consistenza delle Raccolte

Il patrimonio librario e documentario posseduto comprende:

- fondo moderno (o corrente)
- fondo periodico
- fondo digitale

I fondi sono articolati in sezioni:

- consultazione generale
- emeroteca
- ragazzi
- storia locale

Il patrimonio librario e documentario e la sua organizzazione sono descritti dettagliatamente con le indicazioni di dati quantitativi e la denominazione di eventuali fondi speciali nella rilevazione statistica annuale, aggiornata a seguito delle operazioni di incremento, revisione e scarto.

Art. 7 – Incremento delle Raccolte

Le raccolte possono essere incrementate per acquisto (o acquisizione), per dono e per scambio.

La scelta dei materiali librari e documentari per l'incremento del patrimonio della Biblioteca è affidata al Responsabile, nel rispetto delle indicazioni dei programmi e dei piani definiti dal Comune.

Qualsiasi utente può proporre l'acquisto di materiale librario e documentario non posseduto dalla Biblioteca utilizzando gli appositi moduli o registri. Le proposte vengono valutate dal Responsabile e accolte per quanto possibile e nei limiti del bilancio.

Art. 8 – Donazioni e Lasciti

Per quanto riguarda l'accettazione di eventuali donazioni e lasciti a favore della Biblioteca provvede il Comune ai sensi di legge sentito il parere del Responsabile. Per le donazioni di opere singole o comunque non costituenti fondo omogeneo provvede direttamente il Responsabile.

Art. 9 – Archivi, Registri e Cataloghi

La Biblioteca conserva su supporto informatico e aggiorna per uso interno i seguenti archivi e registri:

- registro cronologico d'entrata;

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

- archivio degli utenti iscritti al prestito
- registro delle opere a prestito.

La Biblioteca pone a disposizione del pubblico:

- il catalogo alfabetico per autori, per argomento e per titoli utilizzando una apposita procedura Intranet OPAC interna;
- il catalogo collettivo informatizzato OPAC del Sistema Bibliotecario Provinciale.

Con riferimento ai contenuti del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - *Testo Unico sulla Privacy*, i dati personali di ogni utente registrati nell'archivio degli iscritti al prestito, sono utilizzati dalla Biblioteca - mediante elaborazione automatizzata - per la gestione del rapporto con la Biblioteca stessa, e in forma anonima e cumulativa con quella degli altri utenti, per elaborazioni a fini statistici.

Titolare del trattamento dei dati ai sensi della normativa è il Comune di Ceresara.

Ogni utente ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. Ha inoltre il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi abbia interesse, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati.

L'utente ha diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

Art. 10 – Procedure di Catalogazione e Classificazione

Le procedure relative alla catalogazione del patrimonio documentario e digitale vengono espletate con le modalità previste dalla Commissione della Biblioteca.

Il catalogo elettronico Intranet OPAC a disposizione del pubblico deve permettere la ricerca attraverso le seguenti chiavi di accesso:

- un catalogo alfabetico per autori / titoli;
- un catalogo alfabetico per argomenti;

Tutti i documenti devono essere contrassegnati con un timbro recante il nome della Biblioteca; il timbro deve essere impresso sul frontespizio e nell'ultima pagina numerata del testo.

Anche i materiali audiovisivi e multimediali devono essere contrassegnati, per quanto possibile senza danno, con il timbro della Biblioteca.

Su ogni documento viene applicata un'etichetta adesiva con indicazione della collocazione a scaffale aperto.

Art. 11 – Procedure di Revisione

La revisione è una delle fasi di cui si compone l'attività di gestione delle collezioni.

Il programma di gestione delle raccolte deve essere predisposto in modo che tutto il materiale sia sottoposto periodicamente a revisione.

Nel corso delle operazioni di revisione delle raccolte, spetta al Responsabile decidere sulla opportunità di eliminare o sostituire opere logore e opere dal contenuto informativo o supporto obsoleto e di rivedere le collocazioni anche sulla base dell'effettivo utilizzo delle opere stesse.

I documenti, una volta sdeamianizzati, possono essere ceduti a titolo gratuito a enti o associazioni che ne facciano richiesta scritta, altrimenti vengono eliminati.

Art. 12 - Conservazione

Per garantire la corretta conservazione del materiale posseduto, il Comune è tenuto a periodici interventi di pulizia e spolveratura, adottando - sentito il Responsabile - le misure necessarie alla salvaguardia del patrimonio librario, documentario e digitale.

Art. 13 – Consultazione in Sede

La consultazione in sede delle opere collocate a scaffale aperto è libera.

La consultazione delle rimanenti opere non direttamente a disposizione degli utenti avviene per il tramite degli addetti alla distribuzione.

Sono di norma esclusi dalla consultazione tutti i materiali non inventariati, non timbrati e non numerati.

Per le opere collocate negli scaffali aperti, l'utente deve lasciare sul tavolo il materiale liberamente consultato: è compito del personale della Biblioteca riportarlo sullo scaffale.

L'utente non può uscire dalla Biblioteca prima di avere restituito i volumi presi in consultazione.

Art. 14 – Prestito a Domicilio

Il prestito è un servizio gratuito e individuale assicurato dalla Biblioteca a tutti i cittadini residenti nel

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

territorio del Comune di Ceresara e nella Provincia di Mantova. Sono altresì ammessi tutti coloro che pur non risiedendo nei comuni della Provincia di Mantova vi abbiano la sede abituale delle loro attività di studio o lavoro. L'ammissione al prestito per altri cittadini è a discrezione del Responsabile.

L'iscrizione al prestito avviene mediante la presentazione di un documento di identità.

Il prestito è personale e l'utente è responsabile della buona conservazione del materiale preso in prestito.

Se il documento richiesto non è disponibile in Biblioteca perché in prestito, può essere prenotato. Il Personale della Biblioteca avviserà telefonicamente, via E-Mail o S.M.S. l'utente quando il documento rientra dal prestito; l'utente potrà ritirarlo entro i successivi tre giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale, o reso disponibile per un altro utente che lo ha prenotato.

Di norma non possono essere date in prestito più di cinque opere per volta. La durata del prestito è di quarantacinque giorni, e può essere prorogata su richiesta dell'utente, se l'opera in prestito non è stata prenotata nel frattempo da altro utente; l'opera deve comunque essere restituita entro novanta giorni.

Il Responsabile può in qualsiasi momento chiedere l'immediata restituzione delle opere prestate. In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, l'utente viene avvisato mediante tre solleciti scritti o telefonici, o per E-Mail o S.M.S. e, trascorsi quindici giorni, mediante lettera raccomandata, con costo a carico dell'utente stesso.

Se quest'ultima non dà esito si procede all'esclusione dal prestito.

Il lettore che comunque danneggi o non restituisca l'opera è tenuto alla sostituzione con un altro esemplare identico o al risarcimento del danno nella misura stimata dal Responsabile e viene sospeso dal prestito fintanto che non abbia adempiuto agli obblighi di cui sopra.

Tutte le opere esistenti in Biblioteca possono essere date in prestito, escluse le opere di consultazione e quelle che, a giudizio del Responsabile, devono rimanere in sede.

Art. 15 – Riproduzione dei Documenti

E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica o su carta di archivi su supporto magnetico, copia su supporto magnetico, invio tramite E-Mail o altro collegamento telematico), nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di Copyright, pagando i costi di riproduzione - fissati periodicamente dalla Giunta Comunale - esposti in modo visibile all'interno dei locali.

Art. 16 – Norme di Comportamento per il Pubblico

Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui e attenersi in particolare alle norme di cui ai commi seguenti.

Le sale di lettura sono a disposizione di chi intende consultare il materiale della Biblioteca; in esse va osservato il silenzio.

La Biblioteca non risponde dei libri o degli oggetti di proprietà privata introdotti in Biblioteca.

E' vietato il ricalco delle illustrazioni o altro che possa comunque macchiare o danneggiare il materiale.

E' penalmente e civilmente responsabile chi asporta indebitamente libri o strappa pagine o tavole o in qualunque modo danneggia opere esistenti in Biblioteca.

Chi smarrisce o danneggia materiali o arredi di proprietà della Biblioteca è tenuto a risarcire il danno sostituendo il materiale perso o danneggiato con altro identico o, se non fosse possibile, versando una somma corrispondente al doppio del valore di ciò che si deve sostituire: tale valore è stimato dal Responsabile.

In ogni parte della Biblioteca è vietato fumare.

Chi ritenesse di presentare eventuali reclami per qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo, può inviare reclamo scritto, anche tramite E-Mail, contenente le generalità, l'indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Responsabile effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'uso dei locali della Biblioteca per attività promosse da altre istituzioni o associazioni deve essere regolato in modo da non interferire con il regolare funzionamento della Biblioteca e non danneggiarne i materiali e le attrezzature; deve essere autorizzato dal Sindaco o Assessore delegato dal Sindaco o, in casi particolari dal Responsabile.

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

Art. 17 – Uso delle Postazioni Multimediali e Accesso ad Internet

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti alcune postazioni per la consultazione della rete interna Intranet, di CD-Rom, E-Book e altro materiale documentario digitale posseduto. Nella stessa postazione è possibile utilizzare alcuni programmi informatici fra i più diffusi.

Tutti gli utenti che abbiano compiuto il quattordicesimo anno di età e che dimostrino un minimo di conoscenza degli strumenti informatici possono utilizzare tale servizio, previa registrazione.

E' vietato alterare, rimuovere, manomettere o forzare le protezioni di sistema e/o di rete e danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. L'utente è responsabile dell'utilizzo degli strumenti informatici durante il periodo di impiego ed è tenuto al rimborso in caso di danneggiamento.

Il personale di biblioteca offre assistenza di base per l'utilizzo delle postazioni multimediali compatibilmente con l'esigenza di non pregiudicare i compiti di informazione e servizio connessi alla consulenza bibliografica e al prestito del patrimonio librario.

Le postazioni multimediali sono inoltre abilitate, tramite la rete interna Intranet, all'accesso ad Internet. Le modalità di utilizzo di questo servizio sono fissate nel *Regolamento per l'Utilizzo del Servizio Internet*.

Art. 18 – Modifiche al presente Regolamento

Ogni modifica al presente regolamento deve essere deliberata dal Consiglio Comunale.

Art. 19 – Pubblicizzazione del Regolamento

Il presente regolamento deve essere esposto o comunque messo a disposizione degli utenti della Biblioteca.

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

Carta dei Servizi della Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

Premesse

Finalità della Biblioteca Civica “Ferrante Bandera” di Ceresara

La Biblioteca Civica “Ferrante Bandera” di Ceresara è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzarne le peculiarità storiche e geografiche, così come previsto dal *Regolamento della Biblioteca*.

La Carta dei Servizi di biblioteca

La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica “Ferrante Bandera” di Ceresara, come previsto dal Titolo V - art. 112, comma 3 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 - *Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*, descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

Principi fondamentali della Carta dei Servizi di biblioteca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti diversamente abili.

Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

Efficienza ed efficacia: la Biblioteca Civica “Ferrante Bandera” di Ceresara ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

I Servizi

La Biblioteca Civica “Ferrante Bandera” eroga sia servizi liberi e gratuiti, sia servizi a pagamento.

Sono servizi liberi e gratuiti i seguenti:

- Servizio di Consultazione e Studio in Sede;
- Servizio di Prestito dei Documenti;
- Servizio di Consulenza Bibliografica, *Reference* e Accesso a Banche Dati;
- Postazioni Multimediali;
- Sezione Speciale per Bambini e Ragazzi;
- Sezione Speciale Locale;
- Sezione Speciale Emeroteca;

Sono servizi a pagamento i seguenti:

- Servizio di Riproduzione dei Documenti;
- Servizio Internet;

L'erogazione di questi servizi avviene nei modi di seguito indicati.

Tra i servizi elencati viene considerato prioritario, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

Servizio di Consultazione e Studio in Sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico, documentario e digitale della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Lo studio con libri propri è consentito, subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione.

Servizio di Prestito dei Documenti

Per accedere a tale servizio, l'utente deve iscriversi alla Biblioteca. Sono ammessi al servizio tutti i residenti nel territorio del Comune di Ceresara e nella Provincia di Mantova. Sono altresì ammessi tutti coloro che pur non risiedendo nei comuni della Provincia di Mantova vi abbiano la sede abituale delle loro attività di studio o lavoro. L'ammissione al prestito per altri cittadini è a discrezione del Responsabile.

L'iscrizione al prestito avviene mediante la presentazione di un documento di identità.

Il prestito è personale e l'utente è responsabile della buona conservazione del materiale preso in prestito.

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

Il materiale già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente, via E-mail o S.M.S. l'utente quando il documento rientra dal prestito; l'utente potrà ritirarlo entro i successivi tre giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale, o reso disponibile per un altro utente che lo ha prenotato.

Il prestito è consentito per un periodo di quarantacinque giorni. Il rinnovo del prestito, che può essere effettuato anche telefonicamente o via E-Mail, è consentito se il documento non è stato richiesto da altro utente.

Il Responsabile può in qualsiasi momento chiedere l'immediata restituzione delle opere prestate. In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, l'utente viene avvisato mediante tre solleciti scritti o telefonici, o per E-mail o S.M.S. e, trascorsi quindici giorni, mediante lettera raccomandata, con costo a carico dell'utente stesso.

Di norma, vengono prestate un massimo di cinque opere per volta. Deroche ai limiti massimi di numero dei documenti prestati e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal Responsabile di servizio solo ad utenti che si sono mostrati scrupolosi nell'osservanza delle presenti norme.

Il lettore che comunque danneggi o non restituisca l'opera è tenuto alla sostituzione con un altro esemplare identico o al risarcimento del danno nella misura stimata dal Responsabile e viene sospeso dal prestito fintanto che non abbia adempiuto agli obblighi di cui sopra.

Servizio di Consulenza Bibliografica, Reference e Accesso a Banche Dati

Il personale bibliotecario avrà cura di istruire e orientare l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del Responsabile, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta ed il recupero del materiale documentario, digitale o informativo.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse, per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro tre giorni.

Postazioni Multimediali

Nella Biblioteca Civica “*Ferrante Bandera*” di Ceresara sono disponibili alcune postazioni per la consultazione della rete interna Intranet, di CD-Rom, E-Book e altro materiale multimediale posseduto dalla Biblioteca. Nelle stesse postazioni è possibile utilizzare alcuni programmi informatici fra i più diffusi.

Tutti gli utenti che abbiano compiuto il quattordicesimo anno di età e che dimostrino un minimo di conoscenza degli strumenti informatici possono utilizzare tale servizio, previa registrazione.

E' vietato alterare, rimuovere, manomettere o forzare le protezioni di sistema e/o di rete e danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. L'utente è responsabile dell'utilizzo degli strumenti informatici durante il periodo di impiego ed è tenuto al rimborso in caso di danneggiamento.

Il personale di biblioteca offre assistenza di base per l'utilizzo della postazione multimediale compatibilmente con l'esigenza di non pregiudicare i compiti di informazione e servizio connessi alla consulenza bibliografica e al prestito del patrimonio librario.

L'utilizzo della postazione avviene in tempi immediati. In caso di postazione occupata è prevista la formazione di liste di attesa con tempi massimi di utilizzo a persona non superiori a trenta minuti. E' possibile la prenotazione.

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

Sezione Speciale per Bambini e Ragazzi

La Biblioteca Civica “*Ferrante Bandera*” di Ceresara svolge un servizio peculiare per l’utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio specifico, di facile accessibilità.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e del materiale da parte dei loro figli. La consulenza del Responsabile per la scelta ed il recupero del materiale di lettura o di ricerca ha come obiettivo primario di promuovere la libera creatività, l’autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

L’accesso ed il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte precedentemente.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altre istituzioni nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

Sezione Speciale Locale

La Biblioteca Civica “*Ferrante Bandera*” di Ceresara raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale e del territorio provinciale e regionale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene secondo le modalità del restante patrimonio bibliografico.

Il prestito non è consentito per i documenti posseduti dalla Biblioteca in unica copia e non più reperibili.

Sezione Speciale Emeroteca

La Biblioteca Civica “*Ferrante Bandera*” di Ceresara garantisce la consultazione e il prestito di riviste e periodici in suo possesso, con accesso immediato.

Servizio di Riproduzione dei Documenti

E’ possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica o su carta di archivi su supporto magnetico, copia su supporto magnetico, invio tramite E-mail o altro collegamento telematico) e, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di Copyright, pagando i costi di riproduzione - fissati dalla Commissione della Biblioteca - esposti in modo visibile all’interno dei locali.

Servizio Internet

Nella Biblioteca Civica “*Ferrante Bandera*” di Ceresara è disponibile, tramite la rete Intranet della struttura, l’accesso ad Internet. Le modalità di utilizzo di questo servizio sono fissate nel *Regolamento per l’Utilizzo del Servizio Internet*, disponibile in Biblioteca.

Tutela dei Diritti degli Utenti

Reclami

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

Il reclamo deve essere presentato per iscritto, anche tramite E-Mail, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione

Forme di Partecipazione

Gli utenti possono suggerire l’acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l’apposito registro e possono presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il responsabile del servizio informa l’utente dell’accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

Con riferimento ai contenuti del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - *Testo Unico sulla Privacy*, i dati personali di ogni utente registrati nell’archivio degli iscritti al prestito, sono utilizzati dalla Biblioteca - mediante elaborazione automatizzata - per la gestione del rapporto con la Biblioteca stessa, e in forma anonima e cumulativa con quella degli altri utenti, per elaborazioni a fini statistici.

Titolare del trattamento dei dati ai sensi della normativa è il Comune di Ceresara.

Ogni utente ha diritto di ottenere la conferma dell’esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. Ha inoltre

Biblioteca Civica “Ferrante Bandera”

il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi abbia interesse, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati.

L'utente ha diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

Rapporto con gli Utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

Comportamento degli Utenti

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