



## **INDICE**

<b>1 CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>2 PRINCIPI E FINALITÀ</b>	<b>3</b>
<b>3 GLI ISTITUTI</b>	
3.1- La Biblioteca multimediale Arturo Loria	4
3.2 - Il Castello dei ragazzi	5
<b>4 I SERVIZI</b>	
4.1. - Accesso	6
4.2. - Iscrizione	7
4.3. - Consultazione	8
4.4. - Reference	10
4.5. - Prestito	11
4.6. - Prestito interbibliotecario	13
4.7. - Document Delivery (fornitura documenti)	14
4.8. - Internet	15
4.9. - Postazioni informatiche	15
4.10 Riproduzioni	17
4.11 - Suggerimenti d'acquisto	17
4.12 - Promozione della lettura, mostre e attività culturali	18
<b>5 DONAZIONI</b>	<b>18</b>
<b>6 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE</b>	
6.1. - Reclami e suggerimenti	18
6.2. - Diffusione della Carta dei servizi presso gli utenti	19
6.3. - La comunicazione con gli utenti	19

# CITTA' DI CARPI CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA MULTIMEDIALE "ARTURO LORIA" E DEL CASTELLO DEI RAGAZZI

## 1. Che cos'è la Carta dei servizi

La carta dei servizi è il documento che, in base alla normativa vigente<sup>1</sup>, individua i principi, le disposizioni, gli standard qualitativi dei servizi offerti dalle biblioteche al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Rappresenta l'impegno delle biblioteche a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, assicurandone la qualità in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale<sup>2</sup>.

Contribuisce a un chiaro rapporto fra biblioteche e lettori e agisce sulle strategie di miglioramento continuo del servizio, rendendo espliciti diritti e doveri di tutti quelli che usufruiscono dei servizi delle biblioteche.

## 2. Principi e finalità

La Biblioteca Loria e il Castello dei ragazzi (d'ora in poi definiti come Istituti) hanno come riferimenti il Manifesto IFLA UNESCO sulle biblioteche pubbliche, la legislazione sulle autonomie locali, i principi sull'erogazione dei servizi dettati dal governo centrale, la legislazione regionale sulle biblioteche e lo Statuto comunale.

L'erogazione del servizio degli Istituti s'ispira al principio **dell'eguaglianza dei diritti** degli utenti con nessuna distinzione in base a età, sesso, etnia, lingua, religioni, opinioni politiche. Contemporaneamente considera i bisogni delle minoranze di ogni tipo, adattando il più possibile i servizi alle esigenze specifiche.

Obbedisce a principi di **semplificazione e informalità**: riducendo al minimo le procedure e facilitando l'accesso di tutti. Infatti non si pongono vincoli all'accesso ai servizi, fatta eccezione per quelli che derivano dalla necessità di salvaguardare il patrimonio e di rispettare i diritti di tutti gli utenti.

Considera, inoltre, il **principio di continuità**: ovvero stabilisce in modo chiaro orari e modalità di erogazione e li rispetta senza eccezioni e interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare sono previste misure per ridurre il più possibile il danno agli utenti.

Le **finalità** principali che gli Istituti si propongono di conseguire sono le seguenti:

- operare per garantire il diritto dei cittadini alla lettura, all'informazione, alla documentazione e l'accesso alla cultura ludica, intese come strumenti per la formazione permanente e lo sviluppo culturale sia dei singoli, sia dei gruppi sociali;

<sup>1</sup> La Carta dei servizi è prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Legge regionale n. 18 del 24.03.2000 e ss.mm.ii "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

<sup>2</sup> Si tratta degli Standard e obiettivi di qualità per le biblioteche della Regione Emilia Romagna, approvati con deliberazione della Giunta Regionale n. 309 del 03.03.2003.

- organizzare patrimonio e servizi in funzione della tutela dell'identità culturale locale e dell'apertura verso le altre culture, favorendo in questo modo sia la conservazione dell'identità specifica che l'interrelazione;
- essere un luogo d'incontro, promozione e divulgazione della cultura attraverso la fruizione integrata di materiali e documenti su diversi supporti, cartacei, digitali ed elettronici;
- proporsi come luogo di socializzazione e scambio culturale rivolto a pubblici di diversa età e formazione;
- rappresentare un punto di riferimento per le attività di animazione culturale, cinematografica, musicale e letteraria della città.

### 3. Gli Istituti

**3.1. La Biblioteca multimediale Arturo Loria** è stata inaugurata il 10 novembre 2007 negli spazi dell'ex Manifattura di cappelli di paglia "Aristide Loria", costruita nel 1902 nel centro storico di Carpi, accanto al Palazzo dei Pio.

La Biblioteca multimediale "A. Loria" è una biblioteca di pubblica lettura, ha un carattere generale e nasce dall'integrazione di tre Istituti culturali: la Biblioteca Comunale, istituita nel 1872 e dal 1914 ospitata all'interno del Palazzo dei Pio, la Fonoteca e la Videoteca, allestite entrambe presso l'ex Convento di San Rocco. Nella nuova struttura sono stati unificati i patrimoni librari, musicali e audiovisivi in una proposta culturale multimediale integrata che conta circa 185.000 documenti.

L'edificio della Biblioteca ha un'estensione di 3.000 metri quadri distribuiti su tre piani. L'area esterna è stata completamente restaurata attraverso il rifacimento delle infrastrutture e della pavimentazione di via Rodolfo Pio, su cui si affaccia l'ingresso principale e del Cortile di Levante che collega la Biblioteca Loria con il Palazzo dei Pio. Nel giugno 2021 inoltre si è concluso un progetto di riqualificazione del piano terra che ha portato a rivedere la collocazione del patrimonio per aree tematiche di maggior interesse per il pubblico, con conseguente revisione di spazi ed arredi.

Nell'atrio sono collocati espositori di novità, uno spazio promozionale per le attività culturali dell'Istituto, l'autoprestito. A piano terra da un lato sono state allestite le sezioni di narrativa contemporanea e la sala riviste; dall'altro la Mediateca, con lo spazio Musica, lo spazio Cinema, la Sala Rossa per proiezioni e ascolti anche di gruppo e l'Auditorium, cuore culturale della Biblioteca, essendo lo spazio attrezzato con 128 posti per letture, spettacoli, concerti e proiezioni.

Caratteristica dell'arredo del piano terra è l'informalità; prevalgono le poltroncine, i salotti di lettura, gli espositori per mostre temporanee. Il primo piano presenta un arredo diverso e si respira un'altra atmosfera, più silenziosa e raccolta. Accanto alle finestre sono collocati i tavoli di lettura dotati di cablaggio per il collegamento dei PC personali, gli scaffali presentano i volumi di saggistica distribuiti per materie. Nell'atrio è collocata la sezione dedicata ai viaggi con mostre tematiche periodiche. Alle pareti gigantografie di immagini di grandi fotografi propongono suggestioni visive inconsuete.

Il secondo piano, particolarmente panoramico, è dedicato allo studio, alla formazione e all'arte. L'ampia zona che si affaccia su Piazzale Re Astolfo ospita i grandi armadi di legno dell'800 che contengono i libri antichi provenienti da alcune donazioni (in particolare la biblioteca di Egidio Pio di Savoia) e dal Convento di San Nicolò.

Per le loro caratteristiche di silenzio e raccoglimento, queste sale sono particolarmente indicate per lo studio e la ricerca.

Nell'atrio e nell'ala nord si estende uno spazio espositivo flessibile, nel quale sono allestite mostre dedicate in particolare alla promozione del patrimonio della Biblioteca.

Nell'ala nord ha trovato posto anche la sala studio Bla Bla Bla dove è possibile conversare a bassa voce, adatta per gruppi di studio e di lavoro. La sala è utilizzata anche per laboratori e attività organizzate dall'Istituto.

L'aula didattica, adiacente allo Spazio espositivo, consente di realizzare corsi di linguistica, informatica, laboratori didattici nell'ambito dell'offerta formativa complessiva dell'Istituto rivolta alle scuole e agli adulti.

Nel piano interrato sottostante l'Auditorium è stato ricavato un ampio Deposito attrezzato con armadi compatti metallici per ospitare volumi e materiali multimediali. La vicinanza con gli spazi al pubblico consente di mettere questo patrimonio a disposizione degli utenti per la consultazione in tempi brevissimi.

**3.2. Il Castello dei ragazzi** ha sede nel Palazzo dei Pio, ed è composto dalla biblioteca // *falco magico*, dalla *Ludoteca* e dal *Teatro della luce*, un insieme di luoghi per bambini e ragazzi fino ai 16 anni, dedicati alla lettura, al gioco, alla scoperta e all'apprendimento, che possiede un patrimonio (librario, multimediale e ludico) di circa 50.000 documenti.

Il Castello dei ragazzi è uno spazio in cui poter accedere da soli, con i genitori o con la propria classe per scoprire e consultare libri, visionare dvd, navigare in internet, assistere a letture animate, giocare e incontrare altri ragazzi, fare esperimenti con la luce o divertirsi con i giochi d'ombre in un grande teatro.

Nell'arco di tutto l'anno un programma di attività prevede laboratori, mostre, spettacoli, visite guidate e narrazioni, differenziati per fasce d'età.

#### Biblioteca Il falco magico

La biblioteca ragazzi è stata inaugurata in una sede autonoma nel 2002.

La storia della sezione ragazzi affonda però le sue radici molto lontano: fu infatti nel 1914 che venne aperta a Carpi la nuova sede della Biblioteca pubblica nel Palazzo dei Pio con uno scaffale interamente dedicato ai ragazzi.

È solo dal 1988 che la biblioteca ragazzi ha conosciuto un vero sviluppo, quando, nell'ambito della riqualificazione complessiva della Biblioteca, vennero assegnate a questo settore specializzato alcune sale, creando le premesse per la nascita de *Il falco magico*.

La Biblioteca è organizzata in spazi, suddivisi per fasce d'età e per generi di libri; di notevole interesse è anche l'arredo scenografico della sezione 0-6 con un piccolo teatro disegnato da Emanuele Luzzati.

#### Ludoteca

La ludoteca, tra le prime in Italia, inaugurata nel 1981, svolge da sempre un importante servizio di carattere pedagogico e sociale nell'ambito del gioco. In questa nuova sede, inaugurata nel 2006, accoglie i giovani utenti con proposte diversificate e con il suo consistente patrimonio di giocattoli.

Al piano terra, nella Torre del Passerino, per i più piccoli (3-5 anni) è stata ideata una vera e propria casa sull'albero, progettata e realizzata dagli scenografi Emanuele Luzzati e Roberto Rebaudengo. Ai bambini di età inferiore ai 3 anni viene consentito l'accesso sotto stretta sorveglianza dei genitori o adulti accompagnatori.

Al primo piano, per i bambini dai 6 anni, è stata allestita una grande sala destinata alle diverse attività ludiche, da svolgere in modo autonomo o insieme agli operatori specializzati.

#### Teatro della luce

È questo lo spazio dedicato alla luce: dai giochi di luce e ombre agli esperimenti scientifici

di scomposizione della luce stessa. Il Teatro della luce è diviso in due sezioni: Giochi d'ombre e Giochi di luce.

Il Teatro della luce è una parete di forte impatto scenico dipinta dall'illustratore Gianni De Conno, che invita i ragazzi a entrare nel mondo della luce. È possibile inoltre giocare con le silhouettes nere e colorate e con piccoli teatrini, creati per questo spazio da Teatro Gioco Vita, una delle più famose compagnie teatrali italiane per ragazzi.

Lo Spazio Scientifico è il luogo in cui i ragazzi, da soli o con l'aiuto di animatori specializzati, scoprono le caratteristiche fisiche della luce, utilizzando alcuni elementi progettati in collaborazione con *Cité de la Science - Cité des enfants* di Parigi.

Fanno parte del Castello dei ragazzi anche la Sala Estense, la Torre dell'Uccelliera e il Cortile del Ninfeo.

#### Sala Estense

Inaugurata nel 2007, è stata opportunamente progettata con un arredo leggero, ma estremamente funzionale per adattarsi a diverse funzioni: sala per attività e laboratori, spazio espositivo e per installazioni.

Può perciò ospitare mostre, laboratori, corsi e fornire supporto a percorsi didattici ed eventi.

#### Torre dell'Uccelliera e Cortile del Ninfeo

Inaugurati nel 2009, dopo un sapiente lavoro di recupero, la Torre dell'Uccelliera è l'unica rimasta delle torrette difensive delle mura; si tratta di uno spazio piccolo ma di grande valore architettonico e di grande potere evocativo. Questi spazi in epoca rinascimentale avevano una precisa destinazione d'uso: il Cortile del Ninfeo era il giardino segreto del principe, luogo di ritiro e di meditazione, mentre la Torre dell'Uccelliera da torretta difensiva era stata trasformata a belvedere. La Torre dell'Uccelliera, attualmente dotata di supporti espositivi leggeri e flessibili, ospita installazioni, piccole mostre e attività di lettura.

Tutto il patrimonio librario e audiovisivo (compresi i giocattoli) dei due Istituti è catalogato nella banca dati provinciale che fa parte a sua volta del Servizio bibliotecario nazionale (SBN) ed è destinato al prestito nell'ottica della massima circolazione dei materiali.

## **4. I Servizi:**

### **4. 1. Accesso**

- L'accesso alle biblioteche è libero e gratuito. Gli istituti sono aperti a tutti e fisicamente accessibili alle persone con disabilità.
  - Minori
- Il personale degli Istituti non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali delle biblioteche; i bambini accedono agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, che si assume la responsabilità delle scelte e dell'uso corretto dei materiali.
- L'apertura minima garantita è di almeno 40 ore settimanali, come previsto dagli standard regionali. In occasione di iniziative culturali, eventi o richieste particolari, l'Amministrazione può prevedere aperture straordinarie.

## Orario ordinario

<b>BIBLIOTECA A.LORIA</b>
lunedì 15-20
dal martedì al sabato 9-20
<b>CASTELLO DEI RAGAZZI</b>
lunedì 15-19
dal martedì al sabato 9-13 e 15-19

- È prevista la chiusura al pubblico nei giorni delle festività civili e religiose e nel mese di agosto in giornate da definire annualmente. Sono altresì possibili temporanee variazioni degli orari di apertura. In ogni caso gli Istituti si impegnano a comunicare tempestivamente le variazioni di orario, le chiusure e le aperture straordinarie tramite la segnaletica in sede, i siti internet, le newsletter.

### 4.2. Iscrizione

- La Biblioteca multimediale A. Loria e Il Castello dei Ragazzi aderiscono al Polo Bibliotecario Modenese: se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione, la tessera di un'altra biblioteca aderente al Polo, è tenuto ad esibirla, perché la registrazione presso le due biblioteche avverrà con lo stesso codice, mediante la procedura di associazione. L'utente deve comunque compilare il modulo di iscrizione (disponibile presso gli Istituti, sui siti internet degli Istituti e dell'ente), che implica l'accettazione del Regolamento e delle norme contenute nella Carta dei Servizi dei due Istituti di Carpi.
- Possono iscriversi o associarsi agli Istituti tutti i cittadini italiani e stranieri residenti o domiciliati sul territorio italiano.
- L'iscrizione o l'associazione agli Istituti è gratuita (ai sensi dell'art. 12, comma 2, della L.R. 18/2000) e può essere effettuata presso ciascun Istituto.
- Per iscriversi è necessario presentare un documento d'identità valido e compilare il modulo di iscrizione alla Biblioteca multimediale A. Loria e al Castello dei ragazzi del Polo Bibliotecario Modenese, comprensivo dell'autorizzazione del genitore o di chi ne fa le veci come tutore, nel caso di iscrizione di minorenni (età inferiore ai 18 anni).
- I genitori possono autorizzare i ragazzi di età compresa tra 14 e 18 anni, o una persona maggiorenne da loro delegata, a consegnare il modulo di iscrizione o associazione ai due Istituti, debitamente compilato con allegata fotocopia del documento d'identità del delegante.
- Le persone impossibilitate a recarsi personalmente presso gli Istituti possono iscriversi delegando una persona di loro fiducia, tramite la compilazione di apposita modulistica (disponibile presso gli Istituti, sui siti internet degli Istituti e dell'ente) e la presentazione del documento di identità del delegante.
- L'iscrizione permette di utilizzare anche i servizi online dello Spazio personale in BiblioMo e accedere ai contenuti e ai servizi della biblioteca digitale EmiLib.
- Il Castello dei ragazzi, nell'ottica della massima promozione del servizio nei confronti dei

bambini, invia a coloro che esercitano la potestà genitoriale l'informazione che i nuovi nati possono essere iscritti al prestito, con propria tessera personale, e che potranno usufruire di tutti i servizi degli Istituti in base alla presente Carta dei servizi.

- Il servizio di iscrizione termina 30 minuti prima del normale orario di chiusura degli Istituti.
  - Tessera
- Al nuovo utente sarà rilasciata una tessera personale, con un numero identificativo, che consente di usufruire dei servizi di prestito personale, consultazione e utilizzo delle attrezzature e del patrimonio multimediale in tutte le Biblioteche del Polo Bibliotecario Modenese. La tessera ha validità illimitata. L'utente s'impegna a comunicare agli Istituti ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio. La tessera è personale e il titolare della tessera è responsabile delle operazioni con essa effettuate.
- Per avere la tessera sempre a disposizione è possibile scaricare sul proprio cellulare BiblioMo App da App Store o Google Play.
- In caso di smarrimento della tessera potrà essere richiesto un duplicato, previo il pagamento di apposita tariffa stabilita dall'Amministrazione comunale.
  - Uso della tessera per il prestito
- L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le operazioni di prestito e azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali: il suo uso è dunque consigliato, per rendere sicure e veloci le operazioni di prestito, anche di più documenti contemporaneamente. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è comunque garantito tramite l'esibizione di un documento di identità o del codice fiscale/tessera sanitaria; trattasi di una modalità più lenta di identificazione. La tessera personale, invece, è indispensabile per l'utilizzo delle postazioni di autoprestito.

#### **4.3. Consultazione**

- La consultazione dei documenti a scaffale aperto è libera.
- La consultazione dei documenti degli Istituti è gratuita (ai sensi dell'art. 12, comma 2 della L.R. 18/2000).
- I documenti con restrizione della censura non sono fruibili all'interno degli Istituti, ma sono disponibili al prestito solo a persone in regola col requisito d'età.
- È permessa la consultazione di libri propri nelle sale degli Istituti;
- I materiali multimediali che fanno parte del patrimonio della Biblioteca Loria e del Castello dei ragazzi sono consultabili, mediante le strumentazioni in dotazione ai due Istituti e con i propri computer, seguendo le procedure descritte al successivo punto - Consultazione Mediateca.
- È richiesta la compilazione di apposito modulo (disponibile presso gli Istituti, sui siti internet degli Istituti e dell'ente) per potere consultare i seguenti documenti (libri e periodici):
  - i documenti conservati presso i depositi esterni;
  - i documenti antichi e di pregio della Biblioteca A. Loria, per un massimo di 2 per volta;

- Consultazione Mediateca

La sezione Multimediale degli Istituti dispone inoltre le seguenti norme:

- la consultazione di videogiochi, supporti multimediali e la fruizione di filmati, musiche e giochi è possibile nelle postazioni appositamente dedicate e con i propri computer, previa registrazione obbligatoria dei materiali presso il banco prestiti;
- (solo per la Biblioteca A. Loria): per la consultazione presso le postazioni dedicate, i minori di 14 anni devono essere accompagnati da una persona maggiorenne;
- (solo per il Castello dei Ragazzi): le postazioni dedicate alla consultazione sono riservate ai minori di anni 16;
- per utilizzare le postazioni di consultazione in sede occorre presentare al banco prestito l'opera prescelta e la tessera di iscrizione o un documento d'identità; nel caso di persone non iscritte, l'operatore trattiene la tessera o il documento e attiva la postazione consegnando le cuffie unitamente al documento multimediale richiesto, dopo averlo registrato;
- al termine della consultazione, l'opera va consegnata esclusivamente agli operatori del banco prestito;
- alla restituzione dell'opera e delle cuffie, previo controllo della postazione utilizzata, sarà riconsegnata all'utente la tessera o il documento di identità;
- in caso di visioni o ascolti collettivi saranno trattenute le tessere di tutti gli utenti;
- non è consentito tenere occupata inutilmente la postazione né cederla ad altri;
- si effettuano prenotazioni delle postazioni audio/video unicamente per scolaresche e gruppi organizzati;
- il servizio di consultazione in sede termina 15 minuti prima del normale orario di chiusura degli Istituti.

- Tempi di erogazione del servizio di Consultazione

- I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.
- L'ascolto in sede di cd musicali e la visione dei dvd collocati a scaffale aperto è immediata, previa verifica della disponibilità delle postazioni attrezzate.
- La consegna in consultazione dei materiali dei fondi antichi è effettuata entro un massimo di 24 ore dalla richiesta.
- La consegna dei materiali collocati presso i depositi per consultazione o prestito (ove consentito) avviene secondo le seguenti modalità:
  - per i depositi interni della Biblioteca Loria, la consegna del materiale richiesto è immediata;

- per i depositi del Castello dei ragazzi, consegna dal lunedì al giovedì (esclusi i giorni festivi), entro le 24 ore successive alla richiesta;
  - per i depositi esterni della Biblioteca Loria e del Castello dei ragazzi, la consegna è effettuata entro 15 giorni dalla richiesta.
- Il materiale richiesto in consultazione dai depositi rimane disponibile per l'utente per un massimo di 7 giorni dalla data della richiesta; esaurito tale termine, il materiale sarà ricollocato.
- Corretta conservazione e utilizzo delle attrezzature e dei documenti ricevuti in consultazione
- L'utente è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione e le attrezzature utilizzate; i documenti non devono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate o strappate le pagine di libri e riviste, non devono essere rigati o graffiati i dvd, i cd e i videogiochi, così come le custodie nelle quali sono contenuti, infine non devono essere smarriti i singoli pezzi dei giochi.
  - Al momento della consegna dei materiali richiesti in consultazione, l'utente è tenuto a segnalare, sotto la propria responsabilità, eventuali difetti del documento all'operatore del prestito, che apporrà una nota sul documento, indicando la data e il proprio nome. L'utente, nel suo interesse, avrà cura di non rimuovere tale nota dal documento ricevuto in consultazione.
  - Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento e le attrezzature inutilizzabili per consultazione e utilizzo, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente deve acquistare altro/documento/attrezzatura su indicazione della Direzione degli Istituti. Gli Istituti rimangono proprietari del documento e delle attrezzature danneggiate.

#### **4.4. Reference**

- Gli Istituti garantiscono un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione dei cataloghi online delle biblioteche e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche.
- Il personale offre la propria assistenza nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti, aiutandoli a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi delle biblioteche.
- L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente.
- Nel caso di richiesta di informazioni molto specifiche o non reperibili presso gli Istituti, si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata.
- Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, gli istituti indicano gli strumenti bibliografici e informativi presenti nel patrimonio che possono essere utilizzati.
- Per informazioni, consigli di lettura/ bibliografie e collaborazioni per lo sviluppo di progetti didattici/educativi è necessario presentare una richiesta scritta, anche via e-mail.

- Il personale degli Istituti offre una consulenza di base relativamente all'utilizzo delle postazioni informatiche e delle consolle di gioco, non è tenuto quindi a conoscere i programmi informatici e i giochi elettronici.

#### **4.5. Prestito**

- Gli Istituti effettuano il servizio di prestito che, ai sensi dell'art. 12 della LR 18/2000, è gratuito.
- Per il prestito dei giocattoli è richiesto il versamento di una cauzione (fissata in base alle tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale) restituibile qualora l'utente non intenda più utilizzare il prestito. Il prestito dei giocattoli è riservato a bambini a partire da 3 anni, la cauzione in caso di minori sarà versata da un genitore o dal tutore.
- Il prestito è concesso, previa iscrizione, di cui all'art. 4.2, a tutti i cittadini italiani e stranieri residenti o domiciliati sul territorio nazionale.

- Documenti non ammessi al prestito

- opere di consultazione recanti la dicitura "sola consultazione" o "escluso dal prestito";
- volumi e periodici pubblicati prima del 1960;
- gli opuscoli;
- le tesi di laurea;
- volumi, periodici e documenti musicali, audiovisivi e multimediali appartenenti a fondi storici o donazioni vincolate a particolari condizioni di consultazione;
- cd musicali, dvd e altri materiali audiovisivi e multimediali per 18 mesi dopo la loro uscita, in base alla normativa sul diritto d'autore;
- alcuni giochi rari o particolari, appositamente segnalati;
- quotidiani e periodici locali;
- l'ultimo numero delle riviste in abbonamento;
- i videogiochi presenti al Castello dei ragazzi.

- Condizioni di erogazione del servizio di prestito

- Per potere usufruire del servizio di prestito occorre presentare la tessera di iscrizione agli Istituti.

- È possibile ottenere in prestito secondo le modalità sotto indicate:

max n.15 libri (compresi audiolibri) per 30 giorni;  
 max n. 2 corsi di lingua per 30 giorni;  
 max n. 4 periodici per 30 giorni;  
 max n. 4 opere musicali per 10 giorni;  
 max n. 4 opere audiovisive per 10 giorni;  
 max n. 1 giocattolo per 15 giorni;  
 max n. 2 videogiochi per 10 giorni.

- È possibile prorogare il prestito per 30 giorni, per una volta sola, di libri, audiolibri, corsi di lingue, se non prenotati da altro utente.

- La proroga deve essere richiesta non prima di 5 giorni dalla scadenza. È possibile prorogare i prestiti tramite lo Spazio personale del catalogo online BiblioMo, oppure telefonando o tramite e-mail.

- È possibile prenotare libri, audiolibri, corsi di lingue e periodici che risultino in prestito ad altri utenti e per un massimo complessivo di 5 per volta.
- Il documento prenotato resta a disposizione del richiedente per 7 giorni presso gli Istituti dopo l'avviso telefonico o la comunicazione a mezzo posta elettronica della effettiva disponibilità. Scaduto tale termine, sarà ricollocato a scaffale e reso disponibile per il prestito.
- La restituzione può essere effettuata da chiunque, anche senza tessera. Inoltre davanti all'ingresso principale di ciascuno degli Istituti è collocato un box per la riconsegna dei documenti presi in prestito, possibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24, salvo in caso di periodi di prolungata chiusura degli Istituti.
  - Tempi di erogazione del servizio di prestito
- L'erogazione del servizio è effettuata immediatamente, a seguito della richiesta, dagli operatori presso i banchi prestito degli Istituti. L'utente ha a disposizione anche postazioni di autoprestito in cui registrare le proprie operazioni in modo autonomo. Al termine della procedura le postazioni di autoprestito rilasciano una ricevuta che riporta l'elenco dei prestiti con le relative date di scadenza.
- I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate o strappate le pagine dei libri e riviste, non devono essere rigati o graffiati i dvd, i cd e i videogiochi, così come le custodie nelle quali sono contenuti, non devono essere smarriti i singoli pezzi dei giochi.
- Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, l'utente è tenuto a controllare e segnalare, sotto la propria responsabilità, eventuali difetti del documento all'operatore del prestito, che apporrà una nota sul documento, indicando la data e il proprio nome.
- L'utente che non segnala all'operatore difetti o danneggiamenti dell'opera all'atto del prestito o immediatamente dopo ne sarà ritenuto responsabile e sarà sospeso dal prestito fino alla regolarizzazione della sua situazione.
- Per i tempi di consegna dei materiali custoditi nei depositi vale quanto indicato in questa Carta dei Servizi al punto **4.3** - Tempi di erogazione del Servizio di consultazione.
- Le operazioni di prestito terminano 15 minuti prima della chiusura degli Istituti.
  - Responsabilità e sanzioni relative al servizio di prestito
    1. L'utente è personalmente responsabile dei materiali ricevuti in prestito e non può prestarli ad altri. Si impegna a restituirli entro i tempi stabiliti e nello stesso stato di conservazione in cui li ha ricevuti.
    2. Scaduti i termini del prestito (di cui al punto **4.5** - Condizioni di erogazione del servizio di prestito) se l'utente non ha restituito i materiali in suo possesso, non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né ottenere proroghe. Il ritardo nella restituzione comporta l'applicazione del provvedimento di sospensione dal servizio di prestito secondo i seguenti parametri:
      - **fino a 7 giorni di ritardo**: nessun giorno di sospensione;
      - **dall'ottavo giorno di ritardo in poi**: viene applicata la sospensione dal prestito corrispondente ai giorni del ritardo stesso, fino ad un massimo di 120

giorni.

- L'utente sospeso dal prestito per ritardo nella riconsegna per poter essere riammesso deve:
  - restituire i materiali scaduti;
  - osservare un periodo di sospensione dal prestito corrispondente ai giorni del ritardo secondo quanto stabilito al punto 2 di questo articolo.
- In caso di mancata restituzione di uno o più documenti, gli Istituti provvedono a inviare all'utente un avviso di sollecito. Per essere riammesso al prestito l'utente deve regolarizzare la propria posizione mediante la restituzione dei documenti che ha in carico. In caso di danno o smarrimento l'utente è tenuto al riacquisto immediato del materiale; in caso di furto l'utente, previa presentazione del verbale redatto dall'autorità competente, non è tenuto a riacquistare l'opera che gli è stata sottratta.

#### **4.6. Prestito interbibliotecario**

##### Prestito interbibliotecario in entrata:

- Per usufruire del servizio occorre essere iscritti agli Istituti.
- Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei documenti (libri e periodici) non posseduti dagli Istituti, ottenendo il prestito da altre biblioteche o Istituti culturali che aderiscono a livello nazionale e internazionale a tale servizio.
- La richiesta del prestito interbibliotecario va effettuata di persona su apposito modulo (disponibile presso gli Istituti, sui siti internet degli Istituti e dell'ente), compilato dagli operatori e firmato dall'utente, o tramite e-mail nei casi in cui non è prevista una tariffa dalla biblioteca prestante.
- Il prestito interbibliotecario con le biblioteche del Sistema bibliotecario dell'Unione delle Terre d'Argine (Carpi, Campogalliano, Novi di Modena e Soliera) è gratuito, mentre per il prestito al di fuori del Sistema viene richiesto all'utente il pagamento di una tariffa stabilita dalla biblioteca che eroga il servizio, da effettuarsi dopo l'effettivo arrivo delle opere richieste e prima della consegna delle stesse, secondo le modalità stabilite dalla biblioteca che fornisce il prestito.
- La richiesta può essere annullata solo se la biblioteca prestante non ha ancora provveduto alla spedizione dei documenti richiesti. In caso contrario, l'utente è tenuto ugualmente al pagamento della tariffa stabilita.
- Il prestito interbibliotecario è concesso per un massimo di 30 giorni, salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante, ed è prorogabile a discrezione della biblioteca prestante.
- Ogni utente può richiedere un massimo di 4 volumi per volta. L'accettazione delle richieste è stabilita dalle biblioteche prestanti.
- La reperibilità e disponibilità del materiale richiesto non dipende dagli Istituti che inoltrano la domanda di prestito interbibliotecario. Gli Istituti seguiranno in ogni caso l'iter della richiesta ed eventualmente indicheranno strategie alternative di recupero del documento.

- Per ritardi nella restituzione superiori ai 30 giorni è prevista la sospensione dal prestito interbibliotecario. La riammissione è subordinata al decorrere di 3 mesi di sospensione dal prestito. In caso di smarrimento o danno, il documento (libro o periodico) dovrà essere risarcito in base alle indicazioni fornite dalla biblioteca prestante.
- L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuove richieste di prestito interbibliotecario.
- L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento l'utente si atterrà al regolamento previsto in questi casi dalla biblioteca prestante.
  - Prestito interbibliotecario in uscita:
    - Le biblioteche del territorio comunale, provinciale e nazionale possono richiedere per i propri utenti libri posseduti dalla Biblioteca Loria e dal Castello dei ragazzi. Il servizio è gratuito per le biblioteche del Sistema bibliotecario dell'Unione delle Terre d'Argine (Carpi, Campogalliano, Novi di Modena e Soliera), mentre per le altre biblioteche si richiede un rimborso spese stabilito dall'Amministrazione comunale.
    - Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 30 giorni ed è prorogabile se non intervengono prenotazioni.
    - La richiesta può essere annullata solo se la biblioteca prestante non ha ancora provveduto alla spedizione dei documenti richiesti, in caso contrario l'utente della biblioteca richiedente è tenuto ugualmente al pagamento della tariffa stabilita.
    - La biblioteca richiedente è responsabile del documento inviato; in caso di smarrimento o danneggiamento da parte del lettore, la biblioteca richiedente si impegna a far da tramite con il proprio utente e, qualora sia necessario, a provvedere alla sostituzione del documento smarrito o danneggiato.

Entrambi i servizi di prestito interbibliotecario (in entrata e in uscita), vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

#### **4.7. Document Delivery (fornitura documenti)**

##### Document Delivery in entrata

- Per usufruire del servizio occorre essere iscritti agli Istituti.
- Il servizio permette all'utente che ne fa richiesta di ricevere riproduzioni di documenti disponibili presso altre biblioteche.
- Il servizio comporta il pagamento delle riproduzioni in base alla tariffa applicata dalla biblioteca di provenienza.

##### Document Delivery in uscita

- Gli Istituti effettuano riproduzioni di documenti del proprio patrimonio su richiesta di utenti

e di biblioteche.

- Il servizio comporta il pagamento delle riproduzioni in base alle tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale.

Il servizio di Document Delivery è effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

L'utente si impegna a un uso personale delle riproduzioni ad esclusivo scopo di studio o di ricerca, escludendo ogni successiva riproduzione a fini commerciali e/o di pubblicazione.

#### **4.8 Internet**

- Si riconosce l'importanza di Internet per il raggiungimento delle finalità della biblioteca pubblica, in quanto consente al massimo grado l'accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza, alla cultura e all'informazione e contribuisce, tra le altre cose, ad agevolare lo sviluppo delle capacità di uso delle informazioni (Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche).
- La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.
- Le biblioteche non hanno il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico, quindi le biblioteche non sono responsabili per i contenuti offerti.
- Gli Istituti offrono gratuitamente il servizio di accesso ad Internet come parte integrante delle risorse messe a disposizione degli utenti per soddisfare i loro bisogni informativi;

Un certo numero di postazioni, opportunamente segnalate, sono riservate esclusivamente alla consultazione rapida dei cataloghi on line degli Istituti (BiblioMo e BiblioMo Kids).

- In Biblioteca Loria e al Castello dei ragazzi è disponibile la rete WI-FI libera e gratuita **Emilia-Romagna WIFI** della Regione Emilia-Romagna, cui è possibile accedere con dispositivi mobili dell'utente (cellulare, tablet, pc portatile).

#### **4.9 Postazioni informatiche**

- In Biblioteca Loria e al Castello dei ragazzi sono disponibili postazioni informatiche fisse con le seguenti modalità **di utilizzo e di accesso**:

##### **In Biblioteca Loria**

- Per i maggiorenni è possibile accedere alla navigazione Internet e/o creare, gestire e stampare documenti, anche memorizzati su supporti esterni di proprietà dell'utente stesso.
- Ogni maggiorenne può accedere alla rete internet e navigare in autonomia con le proprie credenziali SPID.
- L'utilizzo delle postazioni unicamente per creare, gestire e stampare documenti, anche memorizzati su supporti esterni di proprietà dell'utente, è riservato ai maggiori di 14 anni.

##### **Al Castello dei ragazzi**

- le postazioni sono riservate ai minori di 16 anni, previa prenotazione, per creare, gestire e stampare documenti dell'utente, anche memorizzati su supporti esterni di proprietà dell'utente.

- Gli operatori degli Istituti offrono assistenza di base per l'accesso ad Internet e per l'utilizzo della postazione informatica; non è prevista la navigazione assistita e l'assistenza tecnica nei processi di stampa da supporti di proprietà dell'utente o su altre applicazioni informatiche.

Per le stampe dalle postazioni è prevista una tariffa stabilita dall'Amministrazione Comunale.

Il download su supporti personali (chiavetta USB o altri dispositivi) è permesso e gratuito. La chiavetta inserita deve essere priva di software malevoli di qualsiasi tipo, la responsabilità di eventuali danni alle attrezzature è in capo all'utente che dovrà risponderne.

#### Obblighi dell'utente e sanzioni:

- l'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, in merito all'utilizzo del servizio Internet;
- non è consentito navigare in siti Internet che possano rivelare una profilazione dell'individuo definita "particolare" ai sensi del GDPR e, pertanto, in siti Internet la cui navigazione palesi elementi attinenti alla fede religiosa, alle opinioni politiche e sindacali o alle abitudini sessuali;
- non è consentito scaricare materiale digitale tutelato dalle normative sul diritto d'autore (software, file audio, film, etc.) né attraverso siti Internet né attraverso servizi di *peer to peer*;
- non è permessa la partecipazione, per motivi non attinenti alle finalità culturali degli Istituti, a Forum e giochi in rete pubblica, l'utilizzo di chat line, di bacheche elettroniche e le registrazioni in guest book anche utilizzando pseudonimi (o *nicknames*);
- non è consentito utilizzare la rete dell'Ente in violazione delle norme del codice civile e penale. Costituiscono esempi di tale violazione la distribuzione di materiale osceno, la ricezione, la registrazione, la trasmissione o il possesso di immagini pornografiche, la violazione di copyright;
- non è consentita l'effettuazione di ogni genere di transazione finanziaria, ivi comprese le operazioni di remote banking, acquisti on-line e simili;
- non è consentita la memorizzazione di documenti di natura oltraggiosa e/o discriminatoria (a titolo esemplificativo e non esaustivo per sesso, lingua, religione, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica);
- non è consentito operare sulle connessioni elettriche e di rete, in caso di problemi è necessario avvisare il personale;
- non è consentito installare software di alcun tipo sulle postazioni;

Fatta salva l'eventuale necessità di comunicazione all'autorità giudiziaria in caso di comportamenti che possono essere considerati quali ipotesi di reato, la violazione degli obblighi di cui sopra può comportare:

- interruzione della sessione

- sospensione o esclusione dall'accesso al servizio.

- La biblioteca digitale: EmiLib

- EmiLib è la biblioteca digitale delle province di Bologna, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza e Reggio Emilia e della Biblioteca dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna e aderisce a MediaLibraryOnLine (MLOL), la prima rete italiana di biblioteche pubbliche per il prestito digitale;
- Offre l'accesso gratuito da remoto a e-book, riviste e quotidiani italiani e stranieri, musica, audiolibri, risorse open reperibili in rete 24 ore su 24.
- L'iscrizione agli Istituti consente agli utenti l'accesso e l'utilizzo di Emilib. I maggiorenni accedono con le credenziali SPID; i minorenni e i cittadini stranieri, privi di SPID, accedono con le credenziali legate alla tessera della biblioteca e utilizzate per lo Spazio personale di BiblioMo.
- EmiLib, oltre all'ampliamento dell'offerta, rappresenta una ulteriore opportunità per le persone che hanno difficoltà a raggiungere la biblioteca, le quali possono usufruire del servizio da casa 24 ore su 24.

#### **4.10 Riproduzioni**

- Gli Istituti garantiscono agli utenti il servizio di fotocopie dei soli documenti posseduti dalle Biblioteche, durante il normale orario di apertura al pubblico.
- Le stampe da computer vengono effettuate dall'utente e prevedono il pagamento in contanti.
- Le tariffe per le fotocopie e le stampe da computer sono fissate dall'Amministrazione Comunale annualmente con apposita deliberazione della Giunta.
- Il servizio di fotocopie viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla normativa italiana in merito al diritto d'autore, pertanto è possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico.
- Gli Istituti non sono responsabili di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.
- Per motivi di conservazione sono esclusi dalla riproduzione: il materiale antico e di pregio, le stampe e i disegni, le fotografie, i documenti archivistici, il patrimonio pubblicato da più di 100 anni e, su valutazione del personale, il materiale moderno in precario stato di conservazione.

#### **4.11 Suggerimenti d'acquisto**

- Gli Istituti accettano suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti.

L'eventuale accoglimento delle richieste viene valutato secondo i seguenti criteri:

- coerenza con la natura delle raccolte e le finalità degli Istituti;
- disponibilità finanziaria;
- possibilità di avvalersi del prestito interbibliotecario;
- presenza del documento richiesto in versione digitale su EmiLib;

- consistenza quantitativa del documento sul corrente mercato editoriale.
- Gli Istituti mettono a disposizione dell'utente un apposito modulo di richiesta (disponibile presso gli Istituti, sui siti internet degli Istituti e dell'ente).
- Non possono essere proposti per l'acquisto i manuali scolastici.
- I suggerimenti non comportano in ogni caso l'obbligo di acquisto da parte degli Istituti, né costituiscono prenotazione di prestito.

#### **4.12 Promozione della lettura, mostre e attività culturali**

- Gli Istituti organizzano conferenze, presentazioni di libri, attività di promozione della lettura, del gioco, della musica e degli audiovisivi con apposite rassegne, laboratori creativi, mostre e altre attività culturali secondo un calendario consultabile anche sul sito Internet.
- Gli Istituti potranno organizzare iniziative in collaborazione con associazioni o enti presenti sul territorio, purché coerenti con le loro finalità istituzionali di tipo culturale.

### **5. DONAZIONI**

- I doni di singoli documenti e le donazioni di intere raccolte sono accettati quando si valuti che la loro acquisizione arricchisca e integri collezioni già presenti o servano a colmare lacune presenti nei suoi fondi. In particolare si accettano donazioni di opere di narrativa e saggistica in buono stato (fatta eccezione per enciclopedie, dizionari e manuali scolastici) per un massimo di 10 documenti, previa compilazione di apposito modulo (disponibile presso gli Istituti, sui siti internet degli Istituti e dell'ente).
- Gli Istituti si riservano di non accettare, in tutto o in parte, donazioni e di potere operare selezioni delle opere ricevute in dono, trattenendo solamente quelle ritenute utili ed effettuando a propria volta doni ad altre istituzioni culturali o prevedendone la vendita nei locali degli Istituti alle tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale.

### **6. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

#### **6.1. Reclami e suggerimenti**

- Gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati.
- Appositi moduli sono presenti presso le postazioni di prestito e sono reperibili anche nel sito Internet.
- Le comunicazioni anonime, o prive dei recapiti necessari per la risposta, non saranno prese in considerazione.
- Ai reclami è data motivata risposta in forma scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni dalla loro presentazione. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.
- I suggerimenti per migliorare l'erogazione dei servizi vengono valutati secondo i seguenti parametri:

- coerenza con le finalità della biblioteca;
- disponibilità finanziaria;
- fattibilità della proposta.

## **6.2. Diffusione della Carta dei servizi presso gli utenti**

- La presente Carta dei Servizi dopo la sua approvazione sarà inserita in formato pdf nei siti della Biblioteca Loria e del Castello dei ragazzi e sul sito istituzionale del Comune di Carpi.
- Gli utenti sono tenuti a prendere visione della Carta dei Servizi presso gli Istituti e a fornire un'accettazione di presa visione della stessa che sarà registrata nel modulo di iscrizione.

## **6.3. La comunicazione con gli utenti**

Gli Istituti mettono a disposizione degli utenti differenti canali di comunicazione e informazione – aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori – per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

### il sito web

Biblioteca Loria	<a href="http://www.bibliotecaloria.it">www.bibliotecaloria.it</a>
Castello dei ragazzi	<a href="http://www.castellodeiragazzi.it">www.castellodeiragazzi.it</a>

### la posta elettronica

Biblioteca Loria	<a href="mailto:biblioteca@comune.carpi.mo.it">biblioteca@comune.carpi.mo.it</a>
Castello dei ragazzi	<a href="mailto:castellodeiragazzi@comune.carpi.mo.it">castellodeiragazzi@comune.carpi.mo.it</a>

### i servizi telefonici

Biblioteca Loria	059 649950
Castello dei ragazzi	059 649961

### i social network (Facebook e Instagram)

Biblioteca Loria	<a href="#">bibliotecaloriacarpi</a>
Castello dei ragazzi	<a href="#">ilcastellodeiragazzi</a>