



**CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA MULTIMEDIALE
“ARTURO LORIA”
E DEL CASTELLO DEI RAGAZZI**



Biblioteca Comunale “Arturo Loria”

Via Rodolfo Pio, 1
41012 Carpi (MO)
tel. 059 649950

biblioteca@carpidiem.it
www.bibliotecaloria.it

biblioteca multimediale
 Arturo Loria



Castello dei ragazzi

Palazzo dei Pio
Piazza dei Martiri, 59
41012 Carpi (MO)
tel. 059 649961

castellodeiragazzi@carpidiem.it
www.castellodeiragazzi.it



il castello dei ragazzi

INDICE

1 CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2 PRINCIPI E FINALITÀ	3
3 GLI ISTITUTI	
3.1- La Biblioteca multimediale “Arturo Loria”	4
3.2- Il Castello dei ragazzi	5
4 I SERVIZI	
4.1. - Accesso	6
4.2. - Iscrizione	7
4.3. - Consultazione	8
4.4. - Reference	10
4.5. - Prestito personale	11
4.6. - Prestito interbibliotecario	13
4.7. - Document Delivery (fornitura documenti)	14
4.8. - Internet	15
4.9. - Riproduzioni	17
4.10. - Suggerimenti d'acquisto	17
4.11. - Promozione della lettura, mostre e attività culturali	18
5 DONAZIONI	18
6 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE	
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 vigente¹, 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 regionale².

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 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;

¹ 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 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

² 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 insieme 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” 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 di circa 180.000 documenti.

L'edificio della nuova 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 che collega la Biblioteca Loria con il Palazzo dei Pio. Questi interventi hanno trasformato l'immagine di quest'area situata nel cuore medievale di Carpi, restituendola ai cittadini, con percorsi e prospettive nuove e di grande suggestione sul centro storico.

In questo caso la Biblioteca ha coinvolto in un processo virtuoso di miglioramento e riassetto un'ampia zona monumentale rendendola più accessibile ai cittadini.

Nell'atrio sono collocati espositori di novità, uno spazio promozionale per le attività culturali dell'Istituto, l'auto prestito. A piano terra da un lato sono state allestite le sezioni di narrativa contemporanea, la sala riviste e il bar, dall'altro la Mediateca, con lo spazio Musica, lo spazio Cinema, la Sala Rossa per proiezioni e ascolti anche di gruppi e l'Auditorium, cuore culturale della Biblioteca, essendo lo spazio attrezzato, con 124 posti, per letture, spettacoli, concerti e proiezioni.

Caratteristica dell'arredo del piano terra è l'informalità, prevalgono le poltroncine, i salotti di lettura, i tavolini sono di forma arrotondata, numerosi 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 e tempo libero con mostre tematiche periodiche. Accanto al bancone è situata la postazione per non vedenti e ipovedenti donata alla Biblioteca dal Rotary Club di Carpi. 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 vengono allestite mostre dedicate in particolare ai libri d'artista, al fumetto, alla fotografia, alla grafica e alla promozione del patrimonio della Biblioteca.

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 48.000 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, elaborato dai tre istituti che collaborano attivamente, prevede laboratori, mostre, spettacoli, visite guidate e narrazioni, rivolti al pubblico da 0 ai 16 anni e 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.

Ma 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 del 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 dove troviamo un piccolo teatro disegnato da Emanuele Luzzati.

Ludoteca

La ludoteca, tra le prime in Italia ad essere inaugurata nel 1980, 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.

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. E' 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, compreso i giocattoli) dei due Istituti è catalogato nella banca dati provinciale che fa parte a sua volta del Sistema bibliotecario nazionale (SBN) ed è destinato al prestito nell'ottica della massima circolazione dei materiali.

4. I Servizi:

4. 1. Accesso

- Gli Istituti sono aperti a tutti. L'accesso è libero e gratuito.

- Gli utenti diversamente abili possono accedere liberamente, non vedenti e ipovedenti possono utilizzare una postazione a loro riservata.

- 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.

- E' prevista la chiusura al pubblico nei giorni delle festività civili e religiose e nella settimana centrale del mese di agosto.

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 Bibliotecario Modenese, 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, 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. I cittadini stranieri in attesa di rinnovo del permesso di soggiorno devono esibire contestualmente al permesso di soggiorno scaduto, il tagliando della raccomandata con la richiesta di rinnovo del permesso.

- 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 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.

- Il Castello dei ragazzi, nell'ottica della massima promozione del servizio nei confronti dei bambini, potrà inviare ai capifamiglia l'informazione che i bambini possono essere iscritti al prestito appena nati, 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.

- Nel caso in cui la persona richiedente l'iscrizione, sia sprovvista di documento d'identità valido, può richiedere l'iscrizione all'Istituto compilando la Dichiarazione sostitutiva di certificazione comprensiva dell'assenso relativo al trattamento dei dati personali previsto dalla legge sulla privacy.

- 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 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.

- 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 necessario, sia in ragione dell'afflusso di pubblico alle diverse postazioni di prestito, sia in ragione della notevole quantità di documenti che possono essere presi in prestito contemporaneamente. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è comunque garantito tramite l'esibizione del documento, trattasi però di una modalità più lenta di identificazione. La tessera personale, invece, è indispensabile per l'utilizzo delle postazioni di auto prestito.

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.

- E' permessa la consultazione di libri propri nelle sale degli Istituti, mentre non sono permessi l'ascolto e la visione di materiali multimediali (cd, dvd, videogiochi) propri.

- 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.

- E' richiesta la compilazione di apposito modulo per i seguenti documenti:

- la consultazione dei documenti conservati presso i depositi;
- la consultazione dei documenti antichi e di pregio della Biblioteca A. Loria presso lo spazio dedicato al secondo piano dell'Istituto, per un massimo di 2 per volta;
- la consultazione delle annate precedenti dei periodici.

- Consultazione Mediateca

La sezione Multimediale degli Istituti dispone inoltre le seguenti norme:

- la consultazione di videogiochi, supporti multimediali e collegamento alla rete internet per 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): i minori di 14 anni devono essere accompagnati, per la consultazione presso le postazioni dedicate, 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 l'opera prescelta e la tessera di iscrizione o un documento d'identità, nel caso delle persone non iscritte: l'operatore trattiene la tessera o il documento e attiva la postazione consegnando le cuffie unitamente al documento richiesto dopo averlo registrato. Per il Castello dei ragazzi è necessaria l'iscrizione.
- 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 la tessera o il documento all'utente;
- in caso di visioni o ascolti collettivi saranno trattenute le tessere di tutti gli utenti;
- non è consentito tenere occupata la postazione inutilmente né cederla ad altri;
- si effettuano prenotazioni delle postazioni audio/video unicamente per le 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 video collocati a scaffale aperto è immediata, previa verifica della disponibilità delle postazioni attrezzate.
- La consegna in consultazione dei materiali dei fondi antichi viene effettuata entro un massimo di 24 ore dalla richiesta.
- La consegna dei materiali collocati presso i depositi per consultazione o prestiti (ove consentito) può avvenire 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, dal lunedì al giovedì, (esclusi i giorni festivi), entro le 24 ore successive dalla data della richiesta;
 - per i depositi esterni della Biblioteca Loria e del Castello dei Ragazzi, per tre volte la settimana, in base alle richieste pervenute.
- 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 ricevute in utilizzo; i documenti ricevuti in consultazione 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, 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 sua responsabilità, eventuali difetti del documento all'operatore al 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 preso 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 in loro possesso 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.

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

4.5. Prestito personale

- 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/bambine 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 e gli arretrati dei periodici collocati nei depositi.

- Condizioni di erogazione del servizio di prestito

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

- E' possibile ottenere in prestito secondo le modalità sotto indicate:

max n.10 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 una volta sola per i libri, gli audiolibri, i corsi di lingue per 30 giorni (se non prenotati da altro utente).

- La proroga deve essere richiesta non prima di 5 giorni dalla scadenza.

- È possibile prenotare i libri, gli audiolibri, i corsi di lingue e i periodici che risultino in prestito ad altri utenti e per un massimo complessivo di 4 per volta.

- Il documento prenotato resta a disposizione del richiedente per 7 giorni dopo l'avviso telefonico della effettiva disponibilità presso gli Istituti del documento richiesto. Scaduto tale termine il libro sarà ricollocato a scaffale e reso disponibile per il prestito.

- La restituzione può essere effettuata da chiunque, anche senza tessera.

- 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 auto prestito in cui registrare le proprie operazioni in modo autonomo. Al termine della procedura le postazioni di auto prestito 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 sua responsabilità, eventuali difetti del documento all'operatore al 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 nel momento 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 da tutti i servizi della biblioteca 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 al prestito 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

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

Prestito interbibliotecario in entrata:

- Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi (limitato solamente a libri e periodici) non posseduti dagli Istituti, ottenendone il prestito da altre biblioteche o Istituti culturali che aderiscono a livello nazionale e internazionale a tale servizio.

- La richiesta del prestito interbibliotecario va presentata su apposito modulo.

- Il prestito interbibliotecario con le biblioteche del Sistema di Carpi è gratuito, mentre per il prestito extrasistema 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 dallo stesso Istituto 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 viene concesso per un massimo di 30 giorni salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante.

- Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 2 volumi per volta per ogni singola richiesta e per un massimo di 4 volumi complessivi per ogni utente. 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 riconsegna superiori ai 30 giorni è prevista la sospensione dal prestito interbibliotecario. La riammissione è subordinata al decorrere di 3 mesi di sospensione del prestito.

- 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 loro utenti libri posseduti dalla Biblioteca Loria e dal Castello dei Ragazzi. Il servizio è gratuito per le biblioteche del sistema di Carpi, 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)

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

Document Delivery in entrata

- Il servizio permette all'utente che ne fa richiesta di ricevere riproduzioni di documenti reperiti presso altri istituti culturali.

- La richiesta di riproduzioni di documenti conservati presso altre biblioteche viene effettuata a seguito della presentazione dell'apposito modulo. Il servizio comporta il pagamento delle riproduzioni in base alla tariffa applicata dalla biblioteca di provenienza.

Document Delivery in uscita

- Si effettuano riproduzioni di documenti conservati presso gli Istituti su richiesta di altre biblioteche per i loro utenti.

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

- Entrambi i servizi di Document Delivery vengono effettuati 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.

- Le Biblioteche del Comune di Carpi offrono il servizio di accesso ad Internet come parte integrante delle risorse messe a disposizione degli utenti per soddisfare i loro bisogni informativi tramite la rete WispER fornita da Lepida Spa secondo il piano telematico della Regione Emilia Romagna e tramite credenziali di autenticazione FedERa.

- Alla Biblioteca Loria e al Castello dei Ragazzi sono disponibili postazioni fisse tramite le quali è possibile accedere alla navigazione Internet e/o creare, gestire e stampare documenti dell'utente anche memorizzati su supporti esterni di proprietà dell'utente stesso.

- Alla Biblioteca Loria e al Castello dei ragazzi sono disponibili reti WI-FI cui si accede con dispositivi mobili dell'Utente dotati di scheda per accesso WI-FI.

- Un certo numero di postazioni, opportunamente segnalate, vengono riservate esclusivamente alla consultazione rapida dei cataloghi in linea degli Istituti (BiblioMo e BiblioMoKids).

- Il servizio Internet è gratuito.

- Per le stampe delle ricerche in Internet è prevista una tariffa stabilita con apposita Delibera dalla Giunta Comunale.

- Il download su supporti personali (chiavetta USB o altri dispositivi) è permesso e gratuito.

- Gli operatori degli Istituti offrono assistenza di base per l'iscrizione in Internet compatibilmente con le altre esigenze di servizio. 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.

Dalle postazioni è possibile:

- navigare nelle pagine web di internet;
- accedere alla propria casella di posta elettronica se questa è consultabile direttamente dal web;
- salvare dati sulla propria chiave USB;
- aprire e/o stampare i documenti memorizzati su supporto rimovibile (chiave USB dell'utente).

- Internet: modalità di accesso

- Per navigare sulla rete WispER l'utente deve essere in possesso di credenziali FedERa con livello di affidabilità medio. Tali credenziali si possono ottenere attraverso una procedura on-line di iscrizione al servizio solo se muniti di codice fiscale, che identifica in modo univoco l'utente, indirizzo di posta elettronica e telefono cellulare, su cui viene inviato un sms per l'attivazione della registrazione stessa. Presso gli Istituti sono a disposizione dell'utente istruzioni operative per eseguire l'iscrizione.

- I dati personali saranno inseriti nel sistema informatico di gestione della connessione, con successiva attivazione delle credenziali di accesso (username e password scelti dall'utente), necessari alla navigazione.

- Tali credenziali di accesso sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. E' tassativamente vietato cedere i propri codici di accesso ad altri o utilizzare codici di accesso di altre persone.

- I minorenni possono accedere al servizio Internet, previa iscrizione agli Istituti e autorizzazione al servizio da parte di un genitore o di chi ne fa le veci, utilizzando i computer delle biblioteche secondo le seguenti modalità:

- (presso la Biblioteca Loria), accompagnati da una persona maggiorenne, se minori di 14 anni, autonomamente se maggiori di 14 anni;

- (presso il Castello dei Ragazzi) previa prenotazione. Le postazioni sono riservate ai minori di 16 anni.

- Il personale degli Istituti è autorizzato a verificare l'effettiva iscrizione e l'autorizzazione al servizio.

- Internet: obblighi dell'utente e sanzioni

- L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'utilizzo del servizio Internet.

- La biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

- L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni nella misura stabilita dall'Amministrazione Comunale.

- L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

- E' vietato visitare siti che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità del servizio e che possano in qualche modo recare danno o offesa a cose, persone o istituzioni.

- E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer delle biblioteche, svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.

La violazione degli obblighi di cui sopra, può comportare:

- a) interruzione della sessione;
- b) sospensione o esclusione dall'accesso al servizio;
- c) denuncia.

- Emilib

- L'iscrizione agli Istituti consente l'accesso e l'utilizzo di Emilib, la biblioteca digitale emiliana nata dalla fusione delle risorse digitali delle biblioteche delle province di Modena, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Bologna.

- Si tratta di un ampliamento del servizio che offre l'accesso da remoto a quotidiani italiani e stranieri, ebook, audiolibri, musica, video, risorse open disponibili in rete, banche dati e altro ancora. Le risorse disponibili sono consultabili in streaming, cioè con connessione alla rete, oppure in download, a seconda delle tipologie dei materiali.

- Emilb, oltre l'ampliamento dell'offerta, rappresenta una possibilità in più per le persone svantaggiate che possono usufruire del servizio da casa.

4.9. 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 fotocopie e le stampe da computer vengono effettuate dall'utente tramite pagamento in contanti.

- Le tariffe per le fotocopie e le stampe da computer sono fissate dall'Amministrazione Comunale annualmente con apposita Delibera 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.

- Cartelli indicanti tali limitazioni verranno apposti sulle fotocopiatrici al pubblico.

- Gli Istituti non sono responsabili di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

- Per motivi di conservazione sono esclusi dalla riproduzione self-service: 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.

4.10. Suggerimenti d'acquisto

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

Le richieste vengono valutate secondo i seguenti parametri:

- coerenza con la natura delle raccolte e le finalità degli Istituti;
- disponibilità finanziaria;
- possibilità di avvalersi del prestito interbibliotecario.

- Gli Istituti mettono a disposizione dell'utente un apposito modulo di richiesta.

- Non possono essere proposti per l'acquisto i manuali scolastici o universitari, né libri molto specialistici non coerenti con le raccolte degli Istituti.

- I suggerimenti non comportano in ogni caso l'obbligo di acquisto da parte degli Istituti.

4.11. 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 vengono accettati quando si valuti che la loro acquisizione arricchisca e integri collezioni già presenti o servano a colmare lacune presenti nei suoi fondi.

- 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 e effettuando a sua 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 saranno presenti presso le postazioni di prestito e saranno reperibili anche nel sito Internet .

- Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

- Ai reclami sarà 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 la 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

- L'avvenuta iscrizione implica l'utilizzo e prestito del patrimonio in osservanza dei limiti di fruizione della presente Carta dei servizi, del Regolamento della Biblioteca multimediale A. Loria e del Castello dei ragazzi e delle vigenti norme di legge e solleva gli Istituti da tale responsabilità.

- La presente Carta dei Servizi dopo la sua approvazione sarà inserita in formato pdf nei siti della Biblioteca Loria e del Castello dei ragazzi.

- Gli utenti sono tenuti a prendere visione della Carta dei Servizi presso gli Istituti e 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	www.bibliotecaloria.it ,
Castello dei ragazzi	www.castellodeiragazzi.it

la posta elettronica

Biblioteca Loria	biblioteca@carpidiem.it
Castello dei ragazzi	castellodeiragazzi@carpidiem.it

i servizi telefonici

Biblioteca Loria	059 649950
Castello dei ragazzi	059 649961