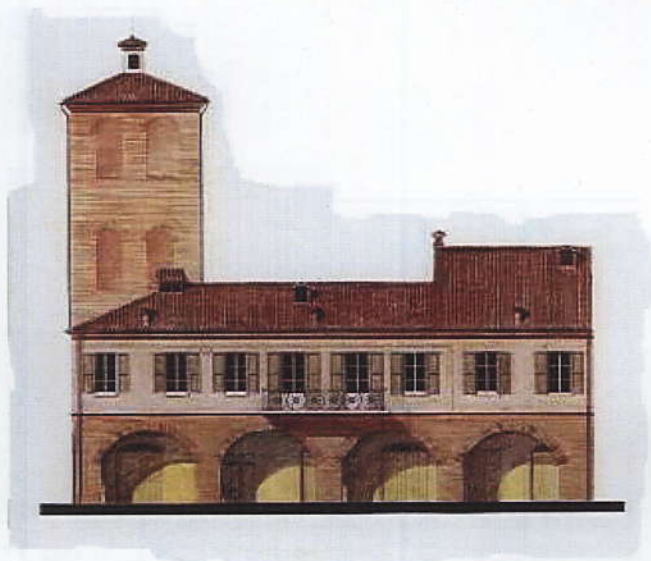


Comune di Rubiera

# LA CARTA DEI SERVIZI



Biblioteca civica  
Antonio Urceo "Codro"

e

Centro multimediale  
"Solelettrico"

*Se la biblioteca è, come vuole Borges, un modello dell'Universo, cerchiamo di trasformarla in un universo a misura d'uomo, e, ricordo, a misura d'uomo vuol dire anche gaio, anche con la possibilità del cappuccino, anche con la possibilità per i due studenti in un pomeriggio di sedersi sul divano [...] una biblioteca in cui faccia venire voglia di andarci e si trasformi poi gradatamente in una grande macchina per il tempo libero, com'è il Museum of Modern Art.*

Umberto Eco

Questo – con le dovute proporzioni con il MOMA - è il modello di biblioteca che immaginiamo per Rubiera. Un servizio nel cuore del paese, che sia anche un luogo dove stare insieme, all'altezza della sua fondamentale missione istituzionale. La biblioteca pubblica, infatti, concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi della Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica, all'insegna del pluralismo.

La carta dei servizi della Biblioteca è lo strumento fondamentale, previsto dal Regolamento, che indica i rapporti fra il servizio e i suoi utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui il servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione nonché le forme di controllo messe a disposizione dei cittadini.

Benvenuti nella vostra Biblioteca,

Il Sindaco  
L'Assessore alla Cultura



## DIRITTI E DOVERI

*Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e nella fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:*

L'Amministrazione deve:

▣ finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità, nel rispetto delle disponibilità di bilancio.

▣ approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento

Il personale deve:

▣ garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi.



▣ assistere l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza, e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

▣ rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite.

▣ rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare.

▣ rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

▣ essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

*I doveri dell'Amministrazione si traducono  
in diritti della biblioteca,  
i doveri del personale in diritti degli utenti,  
i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.*


## I PRINCIPI DI EROGAZIONE

### Accesso e eguaglianza


Ricchezza culturale  I servizi e il patrimonio offerti cercano di riflettere le ricchezze culturali della comunità.


Accessibilità  Si cerca in ogni modo di mettere a disposizione i servizi, gli strumenti e le attrezzature in maniera accessibile anche alle persone diversamente abili.




Bisogni informativi  Servizi e patrimonio cercano di rispondere ai diversi bisogni informativi del territorio.




### Ascolto e consiglio

Informazione  Le informazioni dettagliate sui servizi sono disponibili in qualunque momento.




Indagini  La biblioteca effettua un'indagine annua presso l'utenza sulla qualità dei servizi erogati.




Reclami e suggerimenti  Raccogliamo le opinioni sul servizio accogliendo volentieri i suggerimenti. I reclami si possono esporre alla biblioteca oppure inoltrare con lettera o posta elettronica all'Assessorato alla cultura/Servizi bibliotecari o all'URP. Si trova un modulo "suggerimenti" anche nel sito internet della biblioteca.


- Risultati**                     I risultati raggiunti e le migliorie programmate sono resi pubblici ogni anno.
- Avvisi**                         Si informa tempestivamente il pubblico su ogni cambiamento e sviluppo del servizio.
- Regolamento**             Il regolamento esteso dei servizi è a disposizione di tutti in biblioteca, all'URP e sul sito internet del Comune.

## Rispetto e tranquillità

- Tranquillità**                 Le sale della biblioteca offrono un ambiente tranquillo e indisturbato.
- Prenotazione internet**     L'accesso a Internet è disponibile anche su prenotazione nelle ore preferite durante l'orario di apertura.
- Privacy**                       Non è ammessa la navigazione in siti web non consoni agli indirizzi del servizio. Le postazioni funzionano in maniera da garantire il rispetto della riservatezza e dei tempi di attesa.



**Studio individuale**         Le sale-studio sono ambienti silenziosi, adatte allo studio anche con il materiale proprio. E' possibile utilizzare il proprio PC portatile.

**Attenzione ai giovanissimi**     Gli utenti giovanissimi sono protetti durante la navigazione e sono guidati all'uso di internet e di tutti i servizi con particolare cura. Per l'accesso a tutti i servizi è richiesta l'autorizzazione da parte di un genitore.

## GLI SPAZI E L'OFFERTA

### Piano terra

Reception  
(ingresso e  
prestito)

La grande sala *Reception* ospita il bancone dove effettuare **gratuitamente** il prestito (e la restituzione) di libri, DVD, videocassette, CD e riviste. Nella sala sono disponibili una **stazione di self-service** per il prestito e una postazione per interrogare il catalogo. Si può chiedere anche il **prestito interbibliotecario gratuito** di libri posseduto da altre biblioteche della provincia.

Solelettrico Web  
(internet,  
LAN Party)

Immediatamente raggiungibile al piano terra la saletta di navigazione internet del **Centro multimediale Solelettrico**. Oltre alla navigazione, qui si trovano gli appassionati di giochi di ruolo online per il settimanale LAN Party.



Solelettrico Sound  
(CD di musica  
leggera, Jazz)

Appena entrati si trova la saletta di **CD di musica** leggera e Jazz, disponibili al prestito gratuito come tutto il materiale del Solelettrico e della Biblioteca.

Piazza  
(Temi d'interesse,  
Riviste, Giornali)

E' la vetrina delle scoperte con alcune **offerte a tema**, per "assaggiare" in poltrona letture e curiosità "a piccole dosi". Qui sono a disposizione **giornali e riviste** e una scelta di CD di musica classica. Comode poltrone invitano a sfogliare una rivista o ascoltare la musica preferita su *iPod*.

Caffè letterario  
(spazio ristoro)

Qui si può prendere un caffè e fare due chiacchiere gettando un occhio sui manifesti e le **locandine degli eventi in provincia** e oltre.



Pimpa e Topini  
(bambini  
0-6 anni)

Al piano terra si trova anche la sezione speciale dedicata ai **bambini** con libri da toccare e tante storie da farsi raccontare. Sul piano è disponibile un bagno riservato per mamme e bambini (con fasciatoio).



## Piano primo

### Iscrizione e consulenza



Al banco si effettuano le **iscrizioni** ai servizi della biblioteca e si trova aiuto e consiglio. Si può chiedere anche il **prestito interbibliotecario gratuito** di libri posseduti da altre biblioteche della provincia. Si potranno ricevere informazioni in merito alle attività culturali organizzate sul territorio.

Studio  
(adulti, studio individuale)

Una saletta appartata e **tranquilla per studiare** indisturbati. Si trovano i **dizionari** delle diverse discipline e le **enciclopedie**. I tavoli sono ben illuminati e spaziosi. I posti di studio sono schermati per una buona concentrazione. Sarà possibile utilizzare il proprio computer portatile.

Saperi  
(saggi)

La sala contiene tutte le opere di saggistica, **informazione e approfondimento** nelle discipline più varie e sugli argomenti più diversi. Si trova tra l'altro un'offerta particolarmente ricca di guide di viaggio e Corsi di lingua. In sala è disponibile una postazione di catalogo per agevolare la ricerca. La sala accoglie anche le **conferenze** pubbliche e gli incontri dell'Università del Tempo Libero.



Il muretto  
(giovani)

Lo spazio è dedicato ai giovani adulti e offre una selezione di romanzi, racconti e saggi per un pubblico fra i 15 e i 20 anni circa. Qui sono esposti anche i libri di particolare attualità. Li trovate sotto l'insegna "**Parliamone**".

Lettere  
(narrativa)

■ Sono presenti i libri più amati che ci permettono di entrare nelle vite immaginarie create da scrittori di tutti i tempi e di tutti i paesi. **Romanzi** per tutti i gusti e per ogni umore, per passare qualche ora con le pagine di un "buon libro". Non manca una ricca offerta di romanzi "**Gialli**" per gli amanti di questo genere. Particolare attenzione merita lo scaffale "**Vedere per leggere**" dove si trovano i **film** tratti dalla trama di un romanzo.



net-point  
(internet)



■ La sala telematica contiene 10 postazioni (8 per adulti e 2 per ragazzi) per **navigare gratuitamente**. Le stazioni e la navigazione sono protette come prescritto dalla legge. E' possibile stampare in b/n. Il personale è disponibile in ogni momento con aiuto e consiglio sull' utilizzo di queste stazioni.

Alice  
(ragazzi  
7-14 anni)

■ Questa sezione ospita i libri per ragazzi da 7 ai 14 anni circa. Ci sono libri di **racconti e romanzi** per tutti. Ci sono film per ragazzi e cartoni animati, le fiabe e - per i più temerari - le storie da brivido. Chi ha appena imparato a leggere può "pescare" le sue *prime letture* in piena autonomia. Non mancano i libri che fanno scoprire il mondo delle scienze, del corpo umano, delle invenzioni tecnologiche, dell'arte e della storia, sia per le prime curiosità sia per le ricerche scolastiche.





Studio R  
(ragazzi, studio in gruppo, laboratori)

In questa seconda sala dedicata ai ragazzi è possibile fare ricerche assieme a compagni e amici. Vuole essere un luogo in cui si realizza una proficua collaborazione fra la biblioteca e la scuola.



## L'ORGANIZZAZIONE

Orari

Gli orari di apertura tendono ad adeguarsi il più possibile alle esigenze del pubblico.

Rete provinciale

La biblioteca partecipa ad una rete provinciale che rende disponibile ca. 1.500.000 fra libri, audiovisivi e periodici.

Cataloghi



Dai 3 cataloghi informatici si accede al patrimonio posseduto dalla biblioteca A.U.Codro e del Solelettrico nonché al patrimonio complessivo di tutte le biblioteche della provincia di Reggio Emilia. Inoltre, il personale è disponibile per cercare i materiali fuori provincia.

Prestito interbibliotecario

I materiali a stampa possono essere presi a prestito in una qualunque delle biblioteche della provincia con la sola tessera della biblioteca di prima iscrizione. Saranno a disposizione presso la biblioteca di Rubiera in un tempo massimo di 10 giorni.



Aggiornamento

I materiali a disposizione - libri e periodici, audiovisivi, multimediali e Internet - sono continuamente aggiornati.

Gratuità

L'iscrizione ai servizi, l'utilizzo e il prestito dei documenti nonché la navigazione in internet sono liberi e gratuiti per tutti.

Professionalità

La bibliotecaria opera in piena autonomia professionale, nel rispetto della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB) e internazionali (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione comunale, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento. Tutto il personale del servizio partecipa a progetti di formazione professionale.



Cortesia e competenza

Gli operatori cercano di essere disponibili e cortesi mettendo a frutto competenza ed esperienza per svolgere bene il loro lavoro. E' loro preciso impegno rispondere alle domande dell'utenza nel minor tempo possibile.

Tempi di risposta

Si risponde alle domande poste con lettera o posta elettronica in un tempo compreso tra 3 - 10 giorni lavorativi.


Velocità


Il 70% del materiale richiesto sarà a disposizione entro 15 gg. Potrà passare più tempo per i materiali provenienti da fuori provincia. Si possono chiedere informazioni sullo stato di evasione delle richieste in qualunque momento.




## MODALITÀ DI UTILIZZO

### Cosa fare per? ... Domande e risposte:


**Come iscriversi?**  L'iscrizione è strettamente personale. Serve un documento di identità valido. I ragazzi fino alla maggiore età devono presentare l'autorizzazione di un genitore. I relativi moduli sono a disposizione in biblioteca e all'URP del Comune.


**La tessera ha una scadenza?**  Sì. Quando scade il proprio documento d'identità utilizzato per l'iscrizione scade anche la tessera. E' sufficiente registrare il nuovo documento al bancone per riattivarla.

**Se si perde la tessera?**  Le tessere smarrite o danneggiate dovranno essere sostituite con un costo a carico del lettore (€ 1,50).

**Quanti libri si possono prendere?**  Si possono prendere in prestito un massimo di 10 libri, 3 riviste e 3 audiovisivi (CD, DVD, VHS).



**Quanto dura il prestito?**  I libri si possono tenere per 1 mese, le riviste per 15 gg. e gli audiovisivi per 1 settimana. Il prestito può essere prorogato per una volta se l'opera non è prenotata da un altro lettore. La proroga va chiesta almeno un giorno prima della scadenza.

**Se si supera la data di scadenza?**  Alla scadenza del prestito la biblioteca invia un sollecito tramite SMS o lettera. Il lettore è tenuto al rimborso della spesa sostenuta (€ 0,50 per ogni opera sollecitata).

Si possono prenotare le opere?



Il materiale in prestito può essere prenotato al banco oppure direttamente dalle stazioni di catalogo. Il lettore sarà avvisato dell'arrivo con SMS o telefono e potrà ritirare l'opera entro 7 gg.

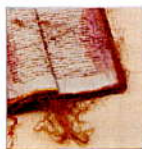
Si possono chiedere libri di altre biblioteche?

La biblioteca procura i libri dalle altre biblioteche della provincia e dai depositi/magazzini. Al loro arrivo si avvisa il lettore tramite SMS o telefono.

Si può chiedere l'acquisto di un'opera?

Le proposte di acquisto sono ricevute direttamente dal personale oppure inviate dalle postazioni di catalogo. La biblioteca avvisa il lettore se la richiesta è stata accolta nonché all'arrivo dell'opera.

Se si perde un libro?



Un'opera danneggiata o perduta va sostituita dal lettore. Se questo non è possibile, il lettore dovrà procurare un'opera equivalente (su consiglio della biblioteca) oppure rimborsarne il prezzo di copertina attualizzato secondo l'indice ISTAT.

Per quanto tempo posso navigare? ■ Le stazioni PC/web sono a disposizione per un ora al giorno.

Si può utilizzare la posta elettronica? ■ Sì. Tramite internet si possono usare tutti i fornitori di posta elettronica gratuita.

Si può stampare da internet? ■ Sì, caricando il proprio credito presso il banco (€ 0,20 a pagina) prima di lanciare la stampa.

Si può scaricare dei file da internet? ■ Sì. E' possibile utilizzare una "penna" USB per scaricare dei file da internet, nel limite della legge .

Si possono fare delle fotocopie? ■ Sì. E' possibile fotocopiare in b/n dai libri e dalle riviste della biblioteca per un massimo del 15% del contenuto (legge sul diritto d'autore). La spesa è a carico dell'utente (€ 0,20 a pagina).



**APERTURA AL PUBBLICO**  
**NUOVO ORARIO**

lunedì	<b>martedì</b>	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
9-13		9-13			9-13
	<b>15-19.30</b>	15-19	15-19	15-19	⊙15-19

1° sabato del mese ⊙

**RECAPITI**

Via Emilia Est, 11  
42048 Rubiera (RE)

Biblioteca civica Antonio Urceo "Codro"  
biblioteca@comune.rubiera.re.it  
<http://biblioteche.provincia.re.it>

Centro multimediale "Solelettrico"  
solelettrico@comune.rubiera.re.it

[www.comune.rubiera.re.it](http://www.comune.rubiera.re.it)

**Contatti telefonici**

Prestiti e Informazioni	0522	6 222 55
Spazio 0-6 (Sale <i>Pimpa</i> e <i>Topini</i> )	0522	6 222 56
Iscrizione, tessere, ricerca	0522	6 222 57
Direzione	0522	6 222 58
Centro multimediale <i>Solelettrico</i>	0522	62 11 48
fax	0522	62 61 14