



CITTÀ DI  
CASTELFRANCO  
EMILIA



**CITTA' DI CASTELFRANCO EMILIA**

**CARTA DEI SERVIZI  
DELLA BIBLIOTECA COMUNALE  
“LEA GAROFALO”  
E DEI PUNTI DI LETTURA**

**Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.55 del 13.04.2021**

## *Premessa*

In una piazza centrale, guardando dal cielo la Città, protetta dalla storia del nostro centro storico, c'è il cuore culturale della città: la biblioteca di Castelfranco Emilia, uno spazio silenzioso, ma anche pulsante, vivo, aperto al cambiamento.

Passeggiando tra gli scaffali della nostra biblioteca, posando lo sguardo sulle copertine dei libri sapientemente catalogati, si assapora il magico silenzio ed il profumo che avvolge il tutto, un'atmosfera piena di saggezza e conoscenza che ci porta a riflettere sul grande patrimonio librario della Città.

Entrare in biblioteca significa varcare le porte della meraviglia e del sapere, significa conoscere, addentrarsi nel regno della scoperta, percepire gli infiniti percorsi dell'immaginazione, le sue possibili combinazioni: basta trasformare il *vedere* in *guardare* per aprirsi alla bellezza.

La Biblioteca Comunale è *per tutti e di tutti*, un luogo in cui ognuno ha la possibilità di accedere liberamente e gratuitamente all'informazione e alla conoscenza, un'opportunità di crescita personale, sia in termini di istruzione e cultura, sia come stimolo alla creatività, all'immaginazione e all'espressione individuale.

La biblioteca è la casa dei libri, dove si possono trovare tante proposte, per imparare, divertirsi, commuoversi, distrarsi, immedesimarsi in qualcuno diverso da noi. La biblioteca è tanto altro: è un luogo per leggere e studiare, ma anche per socializzare, una piazza del sapere aperta al dialogo e al confronto; è la biblioteca multimediale e digitale, perché la cultura e il sapere possono viaggiare anche su altri supporti; è la biblioteca dei piccoli, dei bambini e dei ragazzi, che possono trovare documenti e spazi a loro misura; è la memoria locale, poiché custodisce le pubblicazioni, le foto, i fondi librari che documentano la storia del paese; è la biblioteca di chi ha difficoltà di lettura e può trovare libri dedicati per superare questi ostacoli, libri ad alta leggibilità, con caratteri ingranditi o speciali, ma anche audiolibri.

In questo periodo di crisi, per la situazione pandemica, le biblioteche hanno saputo dimostrare con orgoglio l'importanza del loro ruolo nell'offerta culturale, trovando nuove modalità di accesso alla lettura e potenziando i servizi a distanza. La nostra biblioteca si è riproposta immediatamente con nuovi servizi, adattandosi alle misure imposte dal lockdown: consegna a domicilio per tutti, promozione della biblioteca digitale, formazione online, gruppi di lettura sui social network, sostegno alle scuole e tante altre iniziative.

Il nostro comune ha da poco ricevuto la qualifica di *Città che legge* per il biennio 2020/2021, progetto promosso dal Centro per il libro e la lettura, un riconoscimento importante per le attività svolte a sostegno della diffusione della lettura nel territorio, ma anche un impegno a proseguire tale obiettivo attraverso l'azione coordinata di tutti i protagonisti della filiera culturale, creando una rete territoriale con al centro la biblioteca, con il coinvolgimento delle scuole, delle associazioni culturali, delle librerie e di tutti i soggetti che riconoscono nella lettura e nel diritto di leggere un valore fondamentale per la crescita della comunità.

Rita Barbieri  
Assessore alla Cultura

## **CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi è il documento con il quale la biblioteca si impegna a fornire informazioni chiare sui principi e sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti dalla direttiva regionale ed in accordo con il proprio Regolamento, favorendo la partecipazione degli utenti affinché diventino parte attiva di un percorso di crescita e miglioramento continuo del servizio.

La Carta ha validità pluriennale, ma il documento verrà periodicamente riesaminato ed aggiornato, sulla base del monitoraggio dei servizi, sull'effettiva organizzazione degli stessi e sul livello di soddisfazione degli utenti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA LA CARTA**

La biblioteca comunale di Castelfranco Emilia è un servizio del Comune di Castelfranco Emilia, i cui costi di funzionamento, la dotazione organica ed il patrimonio sono inseriti nel bilancio comunale.

La biblioteca ha come riferimenti normativi: il Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, la legislazione nazionale sulle Autonomie Locali, sui Beni Culturali e sull'erogazione dei servizi, la legislazione regionale sulle biblioteche, lo Statuto Comunale e il Regolamento per il funzionamento e la gestione della biblioteca comunale.

La biblioteca concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica; sostiene la formazione per tutto l'arco della vita; costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future; svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità liberamente e gratuitamente fruibile.

### **Uguaglianza e imparzialità**

L'accesso alla biblioteca è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale e senza distinzione di età, razza, sesso, lingua, religione, opinione politica, condizione sociale o grado di istruzione.

La biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi a coloro che, per qualsiasi ragione, siano impossibilitati a farlo (disabili, anziani, ricoverati in ospedale, carcerati, minoranze linguistiche...).

La biblioteca non esercita alcuna forma di censura ideologica, politica, religiosa o morale nella scelta dei documenti.

### **Continuità e regolarità dei servizi**

L'erogazione dei servizi è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente comunicate per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Efficienza, efficacia e partecipazione**

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (conseguimento degli

obiettivi prefissati). La biblioteca predispone inoltre piani di miglioramento e sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti, tenuto conto anche degli “Standard e obiettivi di qualità per le biblioteche” della Regione Emilia Romagna<sup>1</sup>.

La biblioteca promuove forme di partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, ne favorisce proposte e suggerimenti e risponde puntualmente ai reclami presentati.

Il personale della biblioteca opera nel rispetto degli standard di qualità definiti con deliberazione della Giunta Regionale n. 309 del 3 marzo 2003 “Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000” e dei principi di deontologia professionale del “Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali” elaborato dall’Aib (Associazione Italiana Biblioteche) e s’impegna ad assistere l’utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza. Durante le ore di apertura al pubblico e nelle comunicazioni telefoniche è tenuto a qualificarsi.

## **LA BIBLIOTECA: STORIA E PATRIMONIO**

La biblioteca comunale di Castelfranco Emilia è intitolata a Lea Garofalo (1974-2009), Testimone di Giustizia e vittima di mafia, ed ha sede in un interessante edificio, esempio di archeologia industriale, risalente ai primi decenni del secolo scorso, l’ex distilleria Bini, inaugurata nel 2009. Come biblioteca di base di pubblica lettura, viene offerto un patrimonio di informazione e cultura generale, con particolare riferimento al pubblico dei bambini e ragazzi, per creare un’abitudine alla lettura fin dalla più tenera età.

Il patrimonio comprende:

- libri, collocati prevalentemente a scaffale aperto;
- riviste e quotidiani;
- documenti multimediali
- la raccolta fotografica

ed è suddiviso in queste aree principali:

- narrativa adulti;
- saggistica adulti;
- sezione ragazzi e spazio 0-5 anni;
- emeroteca
- consultazione, che comprende le opere non prestabili, la sezione locale ed il fondo storico;
- area multimediale “Musica e Cinema”

Sono inoltre presenti queste aree tematiche:

- “Lingue”, libri in lingua originale
- “Parole facili”, libri a caratteri grandi e ad alta leggibilità, per chi ha difficoltà di lettura, audiolibri
- “Confine”, libri e film per giovani adulti
- “Viaggi”, guide turistiche e letteratura di viaggio

---

1

Ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000, approvati con deliberazione della Giunta Regionale n. 309 del 03.03.2003.

- “Lo scaffale del genitore”, libri per seguire la crescita dei bambini
- “Nati per leggere”, proposte di lettura per bambini 0-5 anni
- “Lettura ragazzi”, libri sulla letteratura per ragazzi
- “Cucina” e “Fai da te”
- “Storia locale”, libri sulla storia di Castelfranco Emilia
- “Fumetti”

La Biblioteca Comunale di Castelfranco Emilia aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale, Polo Provinciale di Modena, ed è Centro Sistema del Sistema Bibliotecario di Castelfranco-Nonantola, che comprende le biblioteche di Bastiglia, Bomporto, Nonantola, Ravarino, San Cesario sul Panaro e l'Istituto “L. Spallanzani”.

## L'ACCESSO

La biblioteca è aperta a tutti. Nell'orario di apertura al pubblico (allegato D della carta dei servizi), fissato secondo principi di facilitazione all'accesso per tutte le categorie di utenti e tenuto conto degli Indicatori e requisiti di qualità fissati dalla Regione Emilia Romagna, e comunque non inferiore alle 40 ore settimanali, si può accedere liberamente e senza alcuna formalità ai seguenti servizi:

- lettura in sede (libri, riviste e quotidiani)
- sala studio
- consultazione dei cataloghi in linea.

Gli utenti diversamente abili possono accedere alla sala di lettura tramite utilizzo dell'ascensore e ai soppalchi mediante apposito dispositivo servoscala, con l'assistenza del personale della biblioteca.

## L'ISCRIZIONE

Tutti possono iscriversi gratuitamente alla biblioteca, indipendentemente dalla loro residenza, previa presentazione di un documento di identità valido.

Per i **minori di anni 16** è necessaria l'autorizzazione del genitore o di chi ne fa le veci.

Il rilascio della tessera, che consente anche di utilizzare la postazione di auto prestito, è gratuito la prima volta, mentre è previsto un rimborso di 1 euro per ogni duplicato. Il rimborso non è dovuto in caso di furto, presentando all'operatore copia della relativa denuncia.

La tessera di iscrizione è personale e deve essere presentata ogni volta che viene registrato un prestito, ad eccezione di casi debitamente motivati.

Eventuali variazioni di indirizzo o numero telefonico vanno tempestivamente comunicate ai bibliotecari.

**L'iscrizione può anche essere effettuata presso una qualsiasi delle biblioteche del sistema bibliotecario provinciale;** pertanto, con un'unica tessera d'iscrizione, è possibile usufruire di tutti i servizi offerti dalle biblioteche del Polo Bibliotecario Modenese.

Il modulo di iscrizione è anche disponibile online ([www.castelfranco-emilia.mo.it](http://www.castelfranco-emilia.mo.it)) e sul portale BiblioMo ([www.bibliomo.it](http://www.bibliomo.it))

In caso di smarrimento o furto, il titolare della tessera deve informare immediatamente la biblioteca e richiedere una nuova tessera d'iscrizione. In caso di mancato avviso sarà ritenuto responsabile dell'uso improprio, da parte di terzi, della tessera e dei documenti con essa presi in prestito.

## **I SERVIZI**

### **1. Consultazione dei documenti**

La consultazione dei documenti a scaffale aperto è libera e gratuita.

I volumi e i periodici collocati nel deposito, il cui accesso è consentito solo al personale della biblioteca, sono consultabili su richiesta in tempo reale.

I volumi collocati nella sezione di storia locale e nel fondo storico sono consultabili su richiesta e sotto la vigilanza del personale, preferibilmente su appuntamento.

Il materiale della raccolta fotografica è consultabile su appuntamento.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura i documenti ricevuti in consultazione.

Nel caso in cui i danni o gli atti di negligenza rendano inutilizzabile il documento per la consultazione, l'utente è tenuto al rimborso secondo le modalità previste dal Regolamento.

### **2. Catalogo della biblioteca**

Il catalogo on-line della biblioteca è consultabile attraverso **il portale BiblioMo** ([www.bibliomo.it](http://www.bibliomo.it)).

La biblioteca mette a disposizione postazioni dedicate per le ricerche bibliografiche e si impegna a promuoverne la conoscenza e l'utilizzo.

Il catalogo presenta la descrizione dei libri, periodici, documenti multimediali posseduti dalla biblioteca e dalle altre biblioteche provinciali e la loro disponibilità al prestito. Consente di effettuare ricerche bibliografiche, vedere il bollettino dei nuovi arrivi ("Novità") e di consultare i principali cataloghi delle biblioteche italiane ed internazionali, tra cui SBN - Servizio Bibliotecario Nazionale ([www.sbn.it](http://www.sbn.it)); previa registrazione, si può accedere a servizi personalizzati, con i quali è possibile verificare i prestiti in corso, prenotare i documenti in prestito, suggerire l'acquisto di documenti, salvare ricerche e bibliografie.

### **3. Le informazioni**

La biblioteca, per tutto il tempo di apertura, fornisce gratuitamente un servizio di informazione al pubblico, compresi coloro che non sono iscritti al servizio, offrendo consulenze bibliografiche ed assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line della biblioteca e di altre biblioteche, delle banche dati ed ogni altra risorsa informativa disponibile.

Il servizio di informazione si propone anche di aiutare l'utente ad impadronirsi degli strumenti di accesso all'informazione della biblioteca per conseguire autonomamente la risposta ai propri bisogni informativi.

Nel caso in cui l'informazione richiesta dall'utente non possa essere esaudita in tempi brevi, il bibliotecario concorderà direttamente con l'utente tempi e modalità di consegna.

Qualora l'informazione non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornirà le necessarie istruzioni affinché l'utente possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

La biblioteca risponde anche a richieste di informazione bibliografica pervenute per e-mail o per posta.

#### 4. **Prestito**

Per il prestito dei documenti è necessaria l'iscrizione al servizio, libera e gratuita, secondo le modalità sopra indicate. La biblioteca effettua il servizio di prestito **gratuitamente**.

**Numero e durata dei prestiti:** ogni iscritto può prendere in prestito fino ad un massimo di 10 libri/audiolibri per 30 giorni, 5 riviste per 15 giorni, 2 documenti multimediali (cd, dvd, vhs) per 7 giorni.

**Proroga:** possono essere concesse massimo 2 proroghe del prestito per uguale periodo, se il documento non è stato prenotato da altro utente.

**Prenotazione:** è possibile prenotare i documenti in prestito, anche per via telefonica, e-mail o mediante il portale BiblioMo (fino ad un massimo di 5 prenotazioni contemporaneamente). Il personale della biblioteca avviserà l'interessato appena il documento sarà disponibile. Il documento prenotato resta a disposizione per 7 giorni dopo l'avviso telefonico.

Il responsabile della biblioteca, per motivi di servizio, può modificare la durata del prestito o richiedere la restituzione immediata delle opere in prestito.

Il prestito alle classi scolastiche o ad altre istituzioni può prevedere deroghe sia per il numero dei documenti che per la durata.

Il servizio prestito e iscrizioni termina 10 minuti prima del normale orario di chiusura della biblioteca al fine di consentire le regolari operazioni di chiusura.

#### Sono esclusi dal prestito:

- le opere di consultazione, del fondo antico, della sezione di storia locale collocata presso la sala studio;
- i quotidiani, l'ultimo numero dei periodici, le riviste rilegate;
- i documenti multimediali per i quali non sia trascorso il tempo previsto dalla vigente normativa sul diritto d'autore (18 mesi dalla data della prima uscita sul mercato);
- il materiale della raccolta fotografica;
- tutti i documenti che, a giudizio del responsabile della biblioteca, devono rimanere in biblioteca.

#### Doveri dell'utente

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i documenti ricevuti in prestito, a restituirli nei tempi previsti e a non prestarli ad altri.

#### Ritardo nella consegna, danneggiamento e smarrimento dei documenti in prestito

In caso di danno o di smarrimento o grave deterioramento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto o al rimborso, in base a quanto previsto dal Regolamento della biblioteca.

L'utente ha la responsabilità di controllare, al momento della consegna, la presenza di eventuali difetti o danni dell'opera, segnalandolo all'operatore, che apporrà una nota sul

libro o sulla rispettiva scheda. Se non avviene la segnalazione, l'utente è responsabile delle condizioni in cui il libro viene restituito.

Scaduti i termini del prestito, se l'utente non ha restituito i materiali in suo possesso, non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni. In caso di ritardo superiore a 30 giorni, senza motivate ragioni, il lettore viene sospeso dal servizio di prestito; l'utente sospeso per essere riammesso al prestito deve restituire i documenti scaduti ed osservare un periodo di sospensione corrispondente ai giorni del ritardo stesso.

#### Postazione di autoprestito

Gli utenti in possesso della tessera di iscrizione possono autonomamente:

- ✓ registrare i prestiti e le restituzioni dei documenti;
- ✓ verificare i prestiti in corso e quelli eventualmente scaduti esaminando la propria situazione lettore;
- ✓ effettuare il rinnovo dei documenti scaduti;
- ✓ stampare la ricevuta di tutte le operazioni effettuate.

Avvertenze:

- ✓ accertarsi sempre che tutte le operazioni siano effettuate correttamente; per ogni eventuale problema o malfunzionamento rivolgersi al personale della biblioteca;
- ✓ i documenti resi vanno collocati nell'apposito carrello e non possono essere presi in prestito autonomamente da altri utenti per la durata di 1 giorno, per consentire ai bibliotecari di effettuare i necessari controlli sullo stato fisico e la verifica di eventuali prenotazioni;
- ✓ gli utenti interessati al prestito di documenti rientrati in giornata con la postazione di auto prestito devono pertanto rivolgersi ai bibliotecari;
- ✓ all'utente che ha documenti scaduti non è consentito di effettuare il prestito, ma deve rivolgersi ai bibliotecari per l'eventuale proroga, se consentita.

#### Restituzioni

La restituzione dei documenti in prestito può essere effettuata anche utilizzando **il box esterno** disponibile 24h/24h

#### **Particolari servizi di prestito**

La biblioteca si impegna a favorire il prestito nei confronti di particolari categorie di utenza, come disabili, lungodegenti, anziani residenti in centri e strutture, detenuti..., attraverso un servizio di consegna a domicilio del materiale richiesto, anche con il supporto del volontariato locale.

#### **5. Prestito interbibliotecario e document delivery**

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) ha la funzione di ottenere in prestito per gli utenti libri non posseduti dalla biblioteca e di prestare volumi propri ad altre biblioteche (massimo 5 richieste contemporanee per utente).

Il servizio di document delivery (DD) fornisce agli utenti fotocopie del materiale richiesto, posseduto da altre biblioteche.

La biblioteca si impegna ad inviare la richiesta di ILL o DD entro 2 giorni lavorativi, salvo casi complessi che richiedono ricerche approfondite nei repertori bibliografici; la consegna dei documenti richiesti è soggetta alle condizioni della biblioteca prestante e ai

tempi di consegna postale. La biblioteca, all'arrivo del documento richiesto, provvederà a contattare l'utente tempestivamente.

La biblioteca s'impegna a tenere aggiornato l'utente sull'iter e sui tempi della richiesta.

La durata massima del prestito interbibliotecario è di 40 giorni (dal momento della spedizione al momento della restituzione), salvo diverse disposizioni della biblioteca prestante. L'eventuale proroga è subordinata alle condizioni imposte dalla biblioteca prestante. L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare prestiti interbibliotecari.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario, a restituirli integri nei tempi richiesti e ad effettuare il pagamento secondo le modalità della biblioteca prestante (solitamente tramite pagamento diretto in biblioteca o bollettino postale). L'utente è tenuto al rimborso delle spese anche se non più interessato al documento richiesto qualora non sia possibile annullare la richiesta effettuata. All'interno del sistema bibliotecario intercomunale, il prestito interbibliotecario è gratuito.

Per ritardi nella riconsegna superiori a 30 giorni è prevista la sospensione dal prestito interbibliotecario fino alla regolarizzazione della posizione. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante; nel caso in cui non provveda al rimborso, verrà sospeso dal servizio.

La verifica sulla disponibilità dei documenti richiesti da altre biblioteche è effettuata entro 2 giorni lavorativi; in caso di risposta positiva, la spedizione è effettuata entro i successivi 2 giorni lavorativi. La durata del prestito alle altre biblioteche è di 40 giorni. Sono esclusi dal prestito i documenti multimediali e in consultazione, i periodici, e altri documenti valutati di volta in volta dal responsabile della biblioteca in base alle esigenze del servizio.

## **6. Internet**

### Obiettivi del servizio

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per il soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali degli utenti, in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione del servizio.

### Qualità dell'informazione

La biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

### Tipologia del servizio offerto

La biblioteca di Castelfranco Emilia offre un servizio gratuito di connessione a Internet, sia con la tecnologia wireless fidelity (wifi), sia tramite alcune postazioni fisse. Sono a pagamento le stampe effettuate.

### Modalità di accesso.

Lepida S.p.a. gestisce sia la rete wifi pubblica *EmiliaRomagnaWIFI*, sia la connessione internet su postazioni fisse.

L'accesso alla rete WI FI con un proprio dispositivo (smartphone, tablet, pc portatile) è immediato, libero e gratuito, senza alcuna password; per utilizzare le postazioni fisse, gli utenti maggiorenni devono recarsi presso lo Sportello del Cittadino del Comune di

Castelfranco Emilia per ottenere gratuitamente un'identità digitale SPID attraverso il servizio LepidaID: si tratta di un'unica password che permette a tutti i cittadini maggiorenni di accedere online ai servizi delle pubbliche amministrazioni.

L'accesso alle postazioni è consentito ad 1 sola persona; per motivate ragioni, che il bibliotecario si riserva di autorizzare o meno al momento, il numero delle persone per postazione può essere elevato fino ad un massimo di 2. Il tempo massimo di navigazione è di un'ora al giorno; qualora l'affluenza del pubblico lo consenta, il personale può autorizzare il superamento del tempo massimo giornaliero.

### Servizi

Dalle postazioni Internet sono disponibili i seguenti servizi: consultazione siti web; scarico di dati su unità periferiche di memoria rimovibili (USB e SD); stampa a pagamento; posta elettronica presso fornitori di e-mail gratuita; videoscrittura; consultazione di eventuali banche dati condivise a livello provinciale.

### Assistenza

La richiesta di utilizzo delle postazioni presuppone da parte dell'utente una conoscenza di base.

I bibliotecari offrono assistenza per l'accesso alla rete e per effettuare ricerche bibliografiche con i cataloghi in linea. Tale assistenza viene fornita compatibilmente con le altre esigenze di servizio (prestito e reference, che hanno la priorità).

### Responsabilità ed obblighi dell'utente

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente assume ogni responsabilità civile e penale per eventuali danneggiamenti e attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

## **7. La biblioteca digitale –EMILIB**

L'iscrizione alla biblioteca consente l'accesso e l'utilizzo di Emilib, la biblioteca digitale emiliana, nata dalla fusione delle risorse digitali delle biblioteche delle province di Bologna, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, che consente agli utenti delle biblioteche di accedere gratuitamente via internet, da una qualsiasi postazione pubblica/privata, a una grande collezione di oggetti digitali: quotidiani e riviste, italiani e stranieri, e-book, audiolibri, musica, video, materiali didattici, 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, in base alla tipologia dei materiali.

## **8. Fotocopie**

La biblioteca effettua servizio di fotocopiatura dei documenti posseduti, con modalità ed in misura conforme alle norme vigenti in materia di diritto d'autore (L. 633/1941 e successive modificazioni): esclusivamente per uso personale, nei limiti del quindici per cento di ciascun volume o fascicolo di periodico; tale limite non si applica alle opere fuori dai cataloghi editoriali e rare in quanto di difficile reperibilità sul mercato.

La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni commesse dagli utenti.

### Tariffe e rimborsi spese

Per i servizi a pagamento la Giunta municipale definisce annualmente l'importo della spesa a carico dell'utente. Per le tariffe in vigore si rimanda al relativo allegato B.

### **9. Area multimediale**

Nell'area multimediale "**Musica e Cinema**" sono collocati libri a tema, dvd, cd musicali e sono disponibili per gli iscritti alla biblioteca postazioni dedicate per la visione e l'ascolto in loco, utilizzabili in orario di apertura al pubblico, solo in presenza di personale volontario addetto alla sorveglianza e alla consegna/ritiro dei supporti.

Se il servizio è disponibile, ogni utente può visionare o ascoltare dalle postazioni massimo 2 documenti al giorno; non viene effettuata la consegna di nuovi documenti 30 minuti prima della chiusura della biblioteca; 10 minuti prima della chiusura della biblioteca termina l'utilizzo delle postazioni. Non è consentito visionare in loco film vietati ai minori, per i quali rimane possibile il prestito se consentito dall'età anagrafica.

L'utente può utilizzare cuffie personali, se compatibili, e consultare propri documenti, ad esclusione di giochi e film vietati ai minori.

### **10. Emeroteca**

La biblioteca mette a disposizione dei propri lettori quotidiani, riviste di attualità, informazione, su vari temi d'interesse, sul tempo libero, riviste per bambini e ragazzi.

La scelta dei quotidiani è frutto di valutazioni tecniche elaborate sulla base del monitoraggio relativo alla fruizione del servizio, tenendo conto della diffusione a livello nazionale (vendite annuali) e della stampa locale, compatibilmente con la disponibilità finanziaria. Sono esclusi i quotidiani espressamente indicati come organi di partito, che possono essere accolti esclusivamente in donazione.

La scelta delle riviste viene compiuta tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, delle varie sezioni tematiche e dei suggerimenti degli utenti, raccolti anche attraverso sondaggi periodici.

Gli ultimi numeri sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta.

Gli arretrati delle riviste dell'anno in corso sono conservati nel retro della ribaltina dello scaffale portariviste. Gli arretrati dei periodici di cui si è ritenuta opportuna la conservazione, in coordinamento con le altre biblioteche del sistema locale e provinciale, sono collocate in deposito o nelle relative aree tematiche.

La biblioteca non è responsabile per eventuali ritardi nell'arrivo dei periodici non imputabili agli operatori.

### **11. Sezione ragazzi**

La sezione ragazzi è un servizio gratuito che mette a disposizione un patrimonio bibliografico e multimediale rivolto a tutti i bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, ai genitori, agli insegnanti e agli educatori.

I libri di narrativa sono suddivisi per genere e contraddistinti da un apposito simbolo per meglio orientare la scelta da parte dei ragazzi; i libri di saggistica sono suddivisi per argomenti contraddistinti da diverse fascette colorate.

Per le ricerche bibliografiche è disponibile il catalogo online **BiblioMoKids** <https://kids.bibliomo.it/SebinaOpac/.do>

Il personale della biblioteca si rende disponibile per offrire informazioni e orientamento ai bambini e ragazzi, ai genitori, insegnanti ed educatori

La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati, organizzando letture animate, laboratori, incontri con autori, visite guidate alla biblioteca.

All'interno della sezione ragazzi è disponibile un apposito spazio per i bambini in età prescolare (0-5 anni) con specifici arredi per la lettura in sede e dotato di libri adatti a questa fascia d'età. **I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto.**

I genitori o gli accompagnatori sono responsabili della vigilanza sui minori, delle scelte e del corretto uso dei materiali, del comportamento consono all'ambiente e del rispetto delle regole del servizio da parte dei bambini e ragazzi.

La biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore venga lasciato solo in biblioteca.

La biblioteca mette a disposizione di bambini e ragazzi libri dedicati per chi ha difficoltà di lettura (dislessia, disturbi specifici dell'apprendimento) o disabilità che non permettono di avvicinarsi alla lettura attraverso i canali tradizionali: libri ad alta leggibilità, stampati con caratteri leggibili anche in caso di dislessia o Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA); libri in CAA (Comunicazione Aumentativa e Alternativa), con traduzione del testo in simboli grafici, definiti inbook, che rappresentano una vera e propria lingua visiva; audiolibri.

## 12. Confine

“Confine” è la raccolta di romanzi, saggi e film selezionati destinata ai giovani lettori in età compresa fra i 14 e i 20 anni. Si tratta generalmente di storie di formazione, in cui viene narrato un percorso di crescita, anche doloroso, che comporta un cambiamento, un passaggio, una crisi. I temi a cui è riservata particolare attenzione sono l'identità, il bullismo, i primi amori, l'amicizia, le relazioni, i disturbi mentali, l'incomunicabilità, i conflitti, la ribellione, il disagio, il viaggio, la famiglia, la musica. Sono presenti generi letterari diversi (fantasy, fantascienza, horror, gialli, sentimentale, storico, diari e memorie) per andare incontro ai gusti dei ragazzi ed alcuni saggi per aiutare i giovani a comprendere il cambiamento che stanno attraversando.

## RACCOLTE SPECIALI

### Storia locale

Collocata nella sala studio, raccoglie documenti di diverse tipologie, quali libri e letteratura grigia, che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale nonché ristampe anastatiche di volumi inerenti la storia di Modena e Bologna. Tutti i documenti di questa sezione non sono prestabili; sono ammessi al prestito i volumi posseduti in duplice copia, collocati a scaffale aperto nella saggiistica adulti e contraddistinti come “sezione locale”.

## **Fondo storico**

Comprende i libri facenti parte di biblioteche e raccolte librerie precedenti l'istituzione dell'attuale biblioteca comunale (aperta nel 1960), databili tra la fine dell'Ottocento e la prima metà del Novecento.

## **Fototeca**

La fototeca è il servizio che si occupa della conservazione e valorizzazione della raccolta fotografica del Comune; nata nel 2000, grazie al contributo della biblioteca e del Centro Stampa Comunale, raccoglie circa 10.000 fotografie, coprendo un arco cronologico esteso dalla fine dell'800 ai giorni nostri.

La raccolta fotografica comprende tre fondi:

- ✓ **il fondo storico:** raccoglie fotografie (stampe all'albumina e gelatina a sviluppo), donate anche da privati e collezionisti, che documentano in particolare luoghi ed edifici del paese da fine Ottocento alla prima metà del Novecento;
- ✓ **il fondo moderno:** conserva oltre 4.000 positivi (gelatina a sviluppo, sia in b/n che a colori, in vari formati), risalenti perlopiù alla seconda metà del novecento, e documenta l'attività dell'amministrazione comunale, la vita del paese e la sua trasformazione urbanistica e sociale (scuola, ospedale, teatro, strade, edifici pubblici, biblioteca, manifestazioni);
- ✓ **il fondo Anton Celeste Simonini (1927-2007):** è costituito da circa 5.000 fotografie (negativi su vetro e pellicola, diapositive, stampe all'albumina e gelatina a sviluppo) raccolte dall'artista nella sua attività di collezionista e appassionato di storia locale, in particolare presso la Raccolta Civica comunale. La parte più numerosa del fondo riguarda l'archivio del fotografo castelfranchese **Ciro Bergonzini (1896-1946)**, composto da alcune migliaia di negativi di vetro. Interessante anche il reportage fotografico realizzato da **Fausto Ferri** sul centro storico di Castelfranco tra il 1974 e il 1975 che si compone di 218 positivi (gelatina a sviluppo, b/n, formato 130x180 mm). Il fondo Simonini è stato catalogato con un intervento diretto dell'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali della Regione Emilia Romagna ed è consultabile attraverso il catalogo online BiblioMo.

Il materiale è consultabile su appuntamento, alla presenza del responsabile della biblioteca o di un bibliotecario delegato. La consultazione riguarda esclusivamente il materiale ordinato, inventariato e catalogato. E' possibile richiedere, esclusivamente per motivi di studio e ricerca, la cui natura verrà accertata dall'ente, la riproduzione del materiale consultabile (digitalizzazione/scansione tramite fotocopiatore) compilando l'apposito modulo.

Le riproduzioni sono concesse per l'uso e l'occasione che sono stati esplicitamente dichiarati al momento della presentazione della richiesta. Ogni diverso impiego, non autorizzato, costituisce un abuso contro il quale l'amministrazione può adottare i provvedimenti che ritiene opportuni.

Le immagini concesse, e quindi utilizzate, per pubblicazioni o mostre debbono citare la fonte di provenienza accompagnate dalla didascalia nelle forme e nei modi di seguito indicati: autore della fotografia, nome dell'archivio, fondo d'appartenenza, caratteristiche

tecniche, numero d'inventario, descrizione del contenuto. E' d'obbligo inoltre far pervenire 2 copie della pubblicazione alla biblioteca comunale.

E' fatto divieto a chiunque riceva copia delle fotografie che fanno parte della fototeca farne commercio o cederla per usi non previsti o autorizzati.

Per l'utilizzo delle immagini tutelate da copyright occorre rivolgersi a chi ne detiene i diritti (L. 633/1941 e successive modificazione).

## **SERVIZI DECENTRATI**

La biblioteca ha due punti di lettura decentrati:

- la ***Piumateca***, punto di lettura di **Piumazzo**

- ***BiblioTour***, punto di lettura di **Gaggio**

che offrono i seguenti servizi: iscrizione, prestito, richieste di prestito alla biblioteca centrale e prestito interbibliotecario, letture e visite per le scuole.

Eventuali periodi di chiusura nel periodo estivo verranno tempestivamente comunicati attraverso i canali istituzionali.

## **VISITE GUIDATE**

Insegnanti, educatori e altri referenti di gruppi organizzati possono prenotare per le classi o gruppi di utenti visite guidate condotte dai bibliotecari oppure accedere liberamente alla struttura per usufruire del servizio di prestito.

Solitamente la visita comprende la presentazione della biblioteca, del patrimonio e dei servizi offerti; a richiesta, per la scuola dell'infanzia e le classi prime e seconde della scuola primaria, è possibile includere la lettura ad alta voce di libri proposti dai bibliotecari; per le classi terze, quarte e quinte della scuola primaria e per la scuola secondaria di primo grado, è possibile includere la spiegazione delle modalità di utilizzo del catalogo online (Opac Ragazzi), prevedendo sia una fase teorica che pratica.

Le visite guidate vanno concordate con il personale della biblioteca compatibilmente con le esigenze del servizio. La visita delle classi finalizzata esclusivamente al prestito, senza assistenza da parte dei bibliotecari, può avere luogo anche in orario di apertura al pubblico, previa comunicazione.

Gli insegnanti interessati, al termine della visita guidata, possono usufruire del servizio di prestito: in tal caso, è opportuno accordarsi preliminarmente con i bibliotecari per l'eventuale iscrizione individuale dei bambini e ragazzi, che deve sempre essere autorizzata dai genitori o da chi ne fa le veci.

Le prenotazioni sono accolte e confermate in ordine di arrivo, fino ad esaurimento dei posti disponibili. In caso di rinuncia gli insegnanti sono tenuti ad avvertire i bibliotecari per disdire la prenotazione.

## **PROMOZIONE DELLA LETTURA E ATTIVITA' CULTURALI**

La biblioteca segnala le novità editoriali e le recenti acquisizioni, le proposte di lettura legate all'attualità, percorsi tematici e le bibliografie a supporto di iniziative culturali organizzate dal comune o di eventi istituzionali:

- ✓ allestendo nell'area di ingresso e all'interno del salone centrale le esposizioni;
- ✓ predisponendo bibliografie tematiche.

La biblioteca organizza attività volte a promuovere la lettura, l'uso dei propri servizi, la diffusione della conoscenza e dell'informazione (quali conferenze, presentazioni di libri, attività di lettura ad alta voce...), svolgendo anche un ruolo di coordinamento tra gli istituti afferenti al sistema bibliotecario.

Si indicano di seguito, a mero titolo esemplificativo, le attività consolidate:

- ✓ progetti per promuovere la lettura e la biblioteca in collaborazione con tutte le scuole del territorio (attraverso la realizzazione di letture animate, laboratori, incontri con scrittori per ragazzi o esperti, visite guidate);
- ✓ progetto **Nati per leggere**, per la promozione della lettura in età prescolare, in collaborazione con i pediatri di libera scelta e di comunità ed i servizi educativi comunali.

## **PARTECIPAZIONE DEI LETTORI ALLA VITA DELLA BIBLIOTECA**

### **Suggerimenti d'acquisto**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti, segnandoli nell'apposito "Libro dei desiderata" o inviando la richiesta on-line utilizzando il servizio del portale BiblioMo. A tutela della privacy, si consiglia agli utenti di indicare il numero della tessera di iscrizione. Le richieste vengono valutate in base ai seguenti criteri:

- ✓ coerenza con la natura della raccolta e le finalità della biblioteca;
- ✓ disponibilità finanziaria;
- ✓ coordinamento con le politiche di acquisizione delle biblioteche del Sistema Bibliotecario;
- ✓ possibilità offerte dal prestito interbibliotecario.

Non verranno accolte le richieste di acquisto di manuali scolastici o universitari, di libri molto specialistici e in generale non coerenti con le finalità del servizio.

I suggerimenti non comportano in ogni caso l'obbligo di acquisto da parte della biblioteca.

La risposta sull'accoglimento o meno del suggerimento d'acquisto viene annotata sul medesimo libro o inviata attraverso il portale BiblioMo.

### **Donazioni**

La biblioteca accetta donazioni documentarie da parte di privati cittadini, enti e associazioni quale importante ed apprezzabile forma di integrazione e arricchimento del patrimonio librario.

Le donazioni vengono accettate se coerenti con la natura della raccolta e le finalità della biblioteca, se arricchiscono ed integrano collezioni già presenti, se ne colmano lacune. Le

donazioni possono essere rifiutate se ritenute non pertinenti ed in questo caso si può suggerire la destinazione ad altri istituti o associazioni.

La donazione dei documenti avviene tramite sottoscrizione di apposito modulo.

### **Informazione e partecipazione**

La biblioteca mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di comunicazione e di informazione (aggiuntivi rispetto al contatto diretto con gli operatori) per favorire l'uso dei propri servizi:

- il sito web ([www.comune.castelfranco-emilia.mo.it](http://www.comune.castelfranco-emilia.mo.it));
- la posta elettronica ([bibliotecacomunale@comune.castelfranco-emilia.mo.it](mailto:bibliotecacomunale@comune.castelfranco-emilia.mo.it));  
[biblioteca.prestito@comune.castelfranco-emilia.mo.it](mailto:biblioteca.prestito@comune.castelfranco-emilia.mo.it));
- pagina Facebook;
- app comunale "Castelfranco c'è";
- il contatto telefonico 059 959376
- apposita modulistica (desiderata o proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami).

### **Reclami e suggerimenti**

Tutti gli utenti possono: proporre **suggerimenti** per migliorare i servizi; presentare **reclami** per segnalare eventuali disservizi nonché ogni comportamento contrario ai principi della presente carta dei servizi per iscritto, via fax, con la posta elettronica, utilizzando gli appositi moduli predisposti e disponibili in biblioteca e sul sito del Comune Castelfranco Emilia

La biblioteca risponde agli utenti per iscritto entro 30 giorni lavorativi, provvedendo anche ad inoltrare i reclami non di propria pertinenza al settore/servizio comunale competente, e si adopera per accogliere i suggerimenti ed affrontare i disservizi segnalati.

### **DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PRESSO GLI UTENTI**

La presente carta dei servizi è pubblicata sul sito web del Comune di Castelfranco Emilia, nella pagina dedicata alla biblioteca comunale, in formato PDF scaricabile, sarà disponibile in formato cartaceo all'interno della biblioteca e consegnata ad ogni nuovo iscritto al servizio.

## ALLEGATO A) RIEPILOGO DEI SERVIZI OFFERTI

Servizi	Tempo massimo di erogazione
Prestito di documenti disponibili	Immediato
Prestito di documenti conservati in deposito	Immediato
Prestito di periodici arretrati	Immediato
Consultazione di documenti non ammessi al prestito	Immediato
Iscrizione al servizio	Immediato
Prestito interbibliotecario Richieste inoltrate ad altre biblioteche	Entro 2 giorni lavorativi la richiesta viene inviata alla biblioteca prestante
Prestito interbibliotecario Richieste ricevute da altre biblioteche	Entro 4 giorni lavorativi Verifica della disponibilità Spedizione dei documenti
Consulenza bibliografica	Immediato
Ricerca bibliografica	Entro la giornata escluse le ricerche complesse
Telefonata di avviso dopo il rientro del libro prenotato	Entro 1 giorno
Messa a disposizione delle novità librarie	Entro 7 giorni dall'acquisizione
Risposta ad una richiesta di acquisto (desiderata)	Entro 30 giorni Salvo richieste che esigono una valutazione più approfondita
Ricollocazione a scaffale dei libri rientrati dal prestito	Entro 1 giorno
Connessione internet da postazioni fisse e connessione wireless	Immediato solo per wi fi Salvo problemi tecnici non imputabili al servizio
Emilib	Immediato Eventuale assistenza su appuntamento
Visione dei documenti nell'area multimediale	Immediato se la postazione è disponibile e se presente personale volontario per la gestione del servizio
Raccolta fotografica: -consultazione materiale -richiesta digitalizzazione/scansione	-Su appuntamento -variabile in base al numero
Visite guidate	Su appuntamento
Risposta a reclami / suggerimenti	Entro 30 giorni

## ALLEGATO B) SERVIZI A PAGAMENTO

Stampe e fotocopie: <ul style="list-style-type: none"><li>• per gli studenti per ricerche scolastiche</li><li>• per finalità di studio e ricerca extrascolastiche</li></ul>	A4 = 0,05    A3 = 0,10 A4 = 0,10    A3 = 0,20
Ristampa tessera d'iscrizione	1 euro
Prestito interbibliotecario (ILL) <ul style="list-style-type: none"><li>• Richieste all'interno del sistema bibliotecario</li><li>• Richieste a biblioteche del polo modenese che hanno aderito alla direttiva provinciale</li><li>• Richieste ad altre biblioteche</li></ul>	Gratuito 4,00 euro (pagabili in biblioteca) In base alle tariffe della biblioteca prestante
Richieste di fotocopie (DD) a biblioteche del polo modenese che hanno aderito alla direttiva provinciale	da 1 a 20 fotocopie = 4 euro da 21 a 40 fotocopie = 8 euro da 41 a 60 fotocopie = 12 euro ecc... ivi comprese le spese di spedizione (pagabili in biblioteca)
Richieste ad altre biblioteche	In base alle tariffe della biblioteca prestante
Richieste riproduzioni della raccolta fotografica (scansioni)	gratuito

**ALLEGATO C) SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Gentile lettore,

la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato a mano, spedito per posta alla biblioteca o inviato per mail:

[bibliotecacomunale@comune.castelfranco-emilia.mo.it](mailto:bibliotecacomunale@comune.castelfranco-emilia.mo.it).

Il modulo è scaricabile sul sito del Comune: [www.comune.castelfranco-emilia.mo.it](http://www.comune.castelfranco-emilia.mo.it).

Il reclamo o il suggerimento riguarda:

- eccessivi tempi di attesa
- il prestito interbibliotecario
- il mancato rispetto degli standard della carta dei servizi
- il prestito
- l'assistenza e le informazioni bibliografiche
- altro (specificare, per favore):  
.....

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

.....  
.....  
.....

Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio?

.....  
.....  
.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della biblioteca?

.....  
.....  
.....

La Biblioteca si impegna a fornire una risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione

Nome.....      Cognome.....

Indirizzo.....

Telefono.....      E mail.....

Data.....      Firma.....

Ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del Codice in materia di protezione dei dati (D.lgs.196 del 30.06.2003), l'Amministratore Comunale non è tenuta a richiedere il consenso dell'interessato al trattamento dei dati personali. All'interessato spetta l'esercizio dei diritti di cui l'art. 7 del Codice. Il titolare dei dati è il Comune di Castelfranco Emilia. I dati forniti saranno esclusivamente utilizzati con riferimento alla procedura dei suggerimenti e segnalazioni.

## ALLEGATO D) ORARI DI APERTURA

### **Biblioteca Comunale “Lea Garofalo”**

P.zza della Liberazione 5, Castelfranco Emilia

Tel. 059 / 959376

email: [bibliotecacomunale@comune.castelfranco-emilia.mo.it](mailto:bibliotecacomunale@comune.castelfranco-emilia.mo.it)

[biblioteca.prestito@comune.castelfranco-emilia.mo.it](mailto:biblioteca.prestito@comune.castelfranco-emilia.mo.it)

### **Orario di apertura in periodo di emergenza covid (dal 19 aprile 2021)**

**Lunedì ore 14.30-19.00; dal martedì al venerdì ore 9.00-13.00 e 14.30-19.00; sabato ore 9.00-13.00 e 15.30-18.30**

L'orario potrà cambiare in relazione all'evoluzione dell'emergenza sanitaria

### **Orario di apertura nel periodo estivo (dal primo lunedì di luglio all'ultimo sabato di agosto)**

Dal lunedì al sabato ore 9.00-13.00; lunedì e giovedì ore 15.00-19.00

### **Piumateca - Punto di lettura di Piumazzo**

P.zza Falcone e Borsellino, Piumazzo

email: [piumateca@comune.castelfranco-emilia.mo.it](mailto:piumateca@comune.castelfranco-emilia.mo.it)

Orario di apertura: lunedì e giovedì ore 16.00-18.00

### **BiblioTour - Punto di lettura di Gaggio**

Via Chiesa, Gaggio

Orario di apertura: mercoledì ore 16.00-18.00

### **Orario di apertura della biblioteca comunale “Lea Garofalo”**

in vigore prima dell'emergenza sanitaria:

lunedì ore 14.00-19.00

dal martedì al venerdì ore 9.00-19.00

sabato ore 9.00-13.00 e 15.30-18.30