

ISTORECO - Istituto per la storia della Resistenza e sulla società contemporanea in provincia
di Reggio Emilia
Via Dante Alighieri, 11, 42121 Reggio Emilia

Carta dei Servizi della Biblioteca

1. Premesse

1.1 Finalità della biblioteca

La biblioteca di ISTORECO - Istituto per la storia della Resistenza e sulla società contemporanea in provincia di Reggio Emilia si configura come un servizio pubblico che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, all'espressione del pensiero e della creatività umana, e si pone a sostegno della esigenza di formazione permanente e di informazione diffusa di tutta la collettività.

Le finalità della Biblioteca sono espressione della politica culturale di ISTORECO, ed esprimono la volontà di un'istituzione volta a organizzare e trasmettere la memoria e i valori della Resistenza e della storia politica del Novecento italiano (in particolare legata al territorio di Reggio Emilia), per non disperdere l'ingente patrimonio documentario raccolto, e per garantirne la conservazione e il costante incremento. Tale patrimonio è fortemente vincolato nella sua natura al carattere stesso del movimento di Resistenza diffuso sul territorio, nei suoi momenti di accentramento ma anche nelle sue componenti di spontaneismo. L'INSLMI (Istituto Nazionale per la Storia del Movimento di Liberazione in Italia) e la rete degli Istituti ad esso associati hanno da sempre rappresentato punti di riferimento per la raccolta di materiali, ma anche per la creazione e la crescita di un consenso intorno ai valori della Resistenza e della politica italiana nel secondo Dopoguerra.

La salvaguardia della memoria di una stagione nella quale sono state racchiuse le migliori aspettative del popolo italiano dopo il fascismo e lo sviluppo della ricerca costituiranno anche per il futuro, insieme all'impegno per la didattica e all'opera di documentazione, le linee portanti lungo le quali dovranno muoversi l'attività dell'Istituto, nell'ottica di renderlo un centro di discussione pluralistico, per promuovere l'insegnamento della storia del Novecento e contemporanea.

In questo percorso sarà essenziale tutelare l'autonomia dal potere politico e il carattere di scientificità del lavoro, muovendosi sul crinale tra ricerca e impegno civile lungo il quale si è costantemente mossa la vita dell'Istituto, attraverso le molteplici iniziative di carattere didattico e di carattere divulgativo per la promozione di ricerche nel campo generale della storia contemporanea italiana.

L'istituto deve saper tradurre in termini concettuali e operativi nuovi i valori del patrimonio di cultura e di civiltà del quale si è fatto portatore, e ambisce alla funzione di punto di riferimento per la storia dell'Italia contemporanea, non solo garantendo la sua presenza nel dibattito storiografico, ma potenziando le strutture della ricerca e garantendo, oltre alla continuità della sua presenza nell'organizzazione della didattica, la riqualificazione dei suoi strumenti specialistici elevando la qualità dei servizi che offre al pubblico di studiosi, insegnanti, studenti e comuni cittadini.

Questi servizi sono la possibilità di accedere ad un archivio unico nel suo genere e ad una Biblioteca di alta specializzazione.

1.2 Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi definisce tutti i servizi che la Biblioteca si impegna ad erogare, le loro modalità d'uso, le forme di controllo e le tipologie di utenza accreditate, rende note all'utente le modalità di tutela previste, garantendo un livello di alta qualità, allo scopo di migliorare e favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti. La Carta dei Servizi rappresenta dunque l'impegno che la Biblioteca prende con i suoi utenti.

Ogni tre anni la Carta viene rivista ed aggiornata alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni fornite dagli utenti e dalle altre istituzioni culturali, nella logica della ricerca continua del miglioramento dei servizi.

1.3 I principi generali

ISTORECO, con l'approvazione della Carta dei servizi della Biblioteca, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge regionale dell'Emilia-Romagna n. 18 del 2000, ha recepito e fatto propri i principi contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche, nel Comunicato di Leuven dell'agosto 1998 emesso da Publica, azione concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea.

Uguaglianza

I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, religione, nazionalità, lingua, opinione politica, condizione sociale o grado di istruzione. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La Biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento. La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti. La Biblioteca permette l'accesso ai

portatori di handicap. La Biblioteca effettua orari di apertura i più ampi possibile, e adeguati alle esigenze della comunità servita, nonché dell'Istituto all'interno del quale è ospitata. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale. La pluralità dei servizi in una determinata area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione. La Biblioteca pubblica si adopera affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato dagli utenti.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la carta dei servizi sia pienamente rispettata. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano.

Efficienza, efficacia ed economicità, misurazione e comunicazione dei risultati del servizio

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La Biblioteca partecipa attivamente alla cooperazione interbibliotecaria conseguendo miglioramenti consistenti alle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze espresse.

Standard di servizio e di professionalità degli addetti

Gli standard di servizio e di professionalità degli addetti sono valutati dagli indicatori di qualità dei servizi di conservazione, gestione e valorizzazione dei beni culturali al fine di incrementare la fruizione di tali beni. Gli standard proposti fanno riferimento alla legge

regionale n. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" e la deliberazione della Giunta Regionale 3 marzo 2003, n. 309 "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/00 Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

Gli standard sul bacino d'utenza fanno riferimento alla città di Bologna per avere dati indicativi, ma essendo una Biblioteca specializzata il suo bacino d'utenza reale e potenziale si allarga alla Provincia, al territorio nazionale e all'estero.

2. Strumenti per l'erogazione del servizio bibliotecario

2.1 Sede, spazi e orari della biblioteca

La Biblioteca ha sede nei locali dell'Area ex-Stalloni, all'interno dei Chiostrini di San Domenico (Via Dante Alighieri 11, 4212 Reggio Emilia), assegnati per concessione ad ISTORECO dal Comune di Reggio Emilia. La ristrutturazione effettuata per accogliere la Biblioteca e l'Archivio, nonostante le difficoltà di adeguamento e convivenza con le oggettive necessità conservative, ha dato ottimi risultati consentendo di ricavare tutti gli spazi necessari allo svolgimento delle diverse attività dell'Istituto che convivono con la Biblioteca.

La Biblioteca ha una sede facilmente raggiungibile: si situa nel pieno centro della città, si trova a meno di dieci minuti dalla stazione ferroviaria ed è accanto ad un ampio parcheggio. L'edificio, per la parte in uso alla Biblioteca, non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, ed è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito; in particolare, all'interno della Biblioteca sono identificati i seguenti spazi, tutti siti al piano terra dell'edificio:

a. una sala di consultazione e lettura, destinata al pubblico e agli operatori della biblioteca, che contiene:

- lo spazio per le attività di back office da parte degli operatori della biblioteca, che avranno a disposizione due postazioni informatiche e lo spazio necessario per il ricevimento del pubblico e per l'erogazione dei servizi di prestito, consultazione e reference;
- la parte di patrimonio documentario disponibile a scaffale aperto per gli utenti (posta in scaffalature aperte), consistente in strumenti di consultazione cartacei, parte dei fondi librari, novità bibliografiche e proposte di lettura;
- alcuni fondi librari speciali, posti in appositi scaffali chiusi e consultabili dagli utenti previa richiesta agli operatori della biblioteca;
- postazioni per gli utenti, dotate di tavoli e sedie ergonomici, prese di corrente, illuminazione singola; il numero di posti per gli utenti viene fissato in via preliminare a 10;

b. una sala di deposito librario, non accessibile al pubblico, contenente parte della

raccolta corrente di materiale librario, nonché alcuni fondi speciali (consultabili dagli utenti previa richiesta agli operatori della biblioteca);

c. una sala (al momento non accessibile al pubblico perché in fase di ristrutturazione) contenente l'Emeroteca, la Mediateca e la Fototeca;

d. una saletta ristoro con distributore bevande e fotocopiatrice, antistante lo spazio destinato ai servizi igienici.

Lo spazio complessivo della Biblioteca ammonta ad una superficie totale di 115 metri quadrati, così ripartiti:

- spazi per la fornitura dei servizi bibliotecari accessibili all'utenza: 50 mq
- spazi di deposito riservati agli operatori della biblioteca: 55 mq
- spazi complementari: 9 mq

La scaffalatura complessiva della biblioteca ammonta ad un totale di 180 metri lineari, così ripartiti:

- scaffalatura aperta: 60 m lineari
- scaffalatura dei depositi librari e degli spazi non accessibili al pubblico: 120 m lineari.

2.2 Personale della biblioteca e organigramma

La direzione e responsabilità amministrativa della Biblioteca è affidata al Direttore di ISTORECO, mentre la direzione e la responsabilità operativa generale del servizio è affidata ad un Bibliotecario, scelto dal Direttivo di ISTORECO e titolare di regolare contratto di lavoro nei confronti dell'Istituto.

Il Direttore e il Bibliotecario lavorano in stretta collaborazione al fine di:

- adoperarsi affinché la Biblioteca raggiunga le finalità per cui è stata istituita, facilitando agli utenti la fruizione di strumenti bibliografici per fini didattici, formativi e di aggiornamento professionale;
- formulare annualmente le linee direttive gestionali generali per la gestione del servizio bibliotecario, e curarne l'attuazione attraverso l'elaborazione di un programma annuale di obiettivi e attività e degli interventi;
- provvedere all'incremento delle raccolte della Biblioteca, in base alle politiche di acquisizione formulate annualmente e sentiti anche i desiderata segnalati dall'utenza.

In particolare, inoltre il Bibliotecario dovrà:

- garantire l'apertura della Biblioteca e l'erogazione dei servizi secondo gli orari e le modalità previsti;
- assicurare la custodia dei beni inventariali di competenza della Biblioteca e, almeno ogni cinque anni, predisporre la ricognizione di sezioni del materiale bibliografico inventariato;
- curare la gestione biblioteconomica della Biblioteca, nonché la corretta gestione catalografica del patrimonio documentario;
- curare l'efficienza e la funzionalità del servizio, l'organizzazione del lavoro e la gestione

delle priorità;

- attivarsi per stabilire e realizzare il calendario delle , stabilisce le priorità d'intervento;
- attuare tutti gli altri adempimenti eventualmente richiesti dalla Direzione Generale dell'Accademia riguardo la Biblioteca;
- riferire al Direttore sui dati statistici di fruizione della Biblioteca da parte dell'utenza, e più in generale dell'andamento del servizio.

Il Bibliotecario opera nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti da ISTORECO. L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Istituto assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

La Biblioteca potrà avvalersi di altro personale per l'organizzazione e la gestione del patrimonio e dei servizi secondo le proprie necessità; potrà trattarsi di altro personale interno di ISTORECO, personale esterno (tramite collaborazioni professionali da definire di volta in volta) e personale volontario. Ogni decisione in tal senso viene vagliata e valutata congiuntamente da Direttore e Bibliotecario.

2.3 Raccolte documentarie e loro organizzazione

La Biblioteca svolge il compito statutario della raccolta, conservazione e divulgazione dei materiali bibliografici archivistici e documentari; inoltre persegue, nella gestione e nello sviluppo delle raccolte, obiettivi di cooperazione, volti a integrare in modo autonomo e originale le raccolte documentarie in relazione al contesto culturale della città e della provincia di Reggio Emilia.

La Biblioteca è specializzata nel campo della storia contemporanea italiana, e in particolare: le guerre mondiali, il fascismo italiano ed europeo, l'antifascismo, la guerra di liberazione, il dopoguerra, la ricostruzione del dopoguerra italiano, la Repubblica Italiana, fino alla più ampia storia del Novecento, per giungere ai vasti temi della contemporaneità. La Biblioteca possiede anche, grazie allo stretto legame con gli attori culturali presenti sul territorio reggiano, altri campi di specializzazione tematica: storia dell'ebraismo italiano (focalizzato su Reggio Emilia e provincia), storia delle istituzioni culturali reggiane, relazioni interdisciplinari tra lo studio storico e le prospettive artistiche (musica, arti visive, fotografia). Si occupa inoltre di didattica della storia contemporanea (a sostegno e supporto delle attività didattiche di ISTORECO), conservando libri di testo di storia del XX secolo e tesi di laurea dedicate.

La Biblioteca possiede una consistenza globale del patrimonio documentario di circa 10000 volumi ed opuscoli, una Emeroteca con 150 testate di periodici specializzati (sia spenti, sia correnti), una Fototeca di circa 3000 fotografie, e una Mediateca di circa 500 documenti su supporto audiovisivo.

Si distinguono in particolare i seguenti fondi di particolare interesse:

- enciclopedie e strumenti generali di studio della storia politica;

- la biblioteca storica del PCI reggiano, contenente volumi a stampa, periodici, opuscoli e letteratura grigia;
- il patrimonio video del PCI reggiano, composto di cinegiornali e filmati di propaganda
- il fondo Casanova, sulla storia del fascismo e delle destre europee;
- un fondo di volumi in lingua tedesca sulla politica europea del XX secolo;
- le pubblicazioni di ISTORECO e della rete di istituti associati all'INSMLI (Istituto Nazionale per la Storia del Movimento di Liberazione in Italia);
- le tesi di laurea di storia locale realizzate con il supporto di ISTORECO;
- il fondo Giornali Cittadini, che comprende una collezione di rari periodici e quotidiani emiliani di inizio Novecento;
- l'archivio di circa 300 testimonianze orali di storia locale del XX secolo.

La Biblioteca adotta criteri di gestione bibliografica per il trattamento integrato delle risorse tradizionali e di quelle digitali, al fine di permettere una maggiore fruibilità dell'informazione e di sviluppare un'alta interattività tra risorsa locale e risorsa remota. La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse. A tal fine la Biblioteca intende aderire a SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale) e a ACNP (Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici), anche per garantire una visibilità nazionale del patrimonio e delle attività della Biblioteca. La Biblioteca privilegia gli strumenti informatici per la gestione del catalogo e di tutte le proprie funzioni.

Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati, donati o scambiati per fare parte delle raccolte devono essere assunti in carico nel Registro cronologico d'entrata. Ogni documento bibliografico su supporto fisico viene contrassegnato col timbro della Biblioteca e riceve un numero progressivo di inventario. Il Registro cronologico d'entrata contiene i dati identificativi del documento, il numero d'inventario, la data di ingresso, il valore (desunto dal prezzo di copertina) e il prezzo d'acquisto.

Le procedure biblioteconomiche di catalogazione sono in fase di completa informatizzazione all'interno del Servizio Bibliotecario Nazionale, tramite l'adesione al Polo REA delle Biblioteche Specialistiche di Reggio Emilia. Le norme biblioteconomiche di riferimento sono:

- *Regole Italiane di Catalogazione REICAT*, dagli aggiornamenti indicati dalla Commissione permanente per la revisione delle regole italiane di catalogazione dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma e dalle norme del Servizio Bibliotecario Nazionale;
- norme per la Catalogazione in SBN, secondo le indicazioni di ICCU;
- *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane* e successivi aggiornamenti, a cura della biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
- *Dewey Decimal Classification* nella traduzione italiana; tratta dalle edizioni aggiornate a cura della Decimal classification Editorial Policy Committee.

Le raccolte sono collocate, sia nella parte a scaffale aperto sia nella parte di deposito

librario, in modo tale da rispecchiarne il contenuto.

I documenti vengono conservati in ambienti idonei e sottoposti ad appositi controlli periodici per verificare eventuali necessità di interventi di prevenzione, conservazione e tutela. I documenti deteriorati vengono rimpiazzati o, se inevitabile, proposti per lo scarico inventariale.

La politica delle acquisizioni, che definisce obiettivi, criteri e modalità per la crescita del patrimonio documentario della Biblioteca, ha come obiettivo uno sviluppo coerente delle raccolte che garantisca completezza e aggiornamento nel rispetto delle risorse disponibili. Essa viene definita annualmente in cooperazione tra Direttore e Bibliotecario, e approvata dal Direttivo ISTORECO.

Le raccolte della Biblioteca si accrescono periodicamente tramite:

- acquisti, anche mediante sottoscrizioni e abbonamenti, di opere monografiche e/o periodiche, materiale audiovisivo, multimediale, banche dati ed altri materiali di carattere non librario utili alla Biblioteca. Gli utenti possono segnalare al Bibliotecario proposte di acquisto di materiali documentari (attraverso gli appositi moduli cartacei e online), che verranno valutate congiuntamente dal Direttore e dal Bibliotecario in base alla loro compatibilità con le politiche di acquisizione della Biblioteca.
- donazioni, sia da parte di istituzioni o enti, sia da parte di privati;
- permuta e scambi con altre biblioteche affini per tematiche e politiche culturali.

2.4 Accesso alle raccolte documentarie

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito, e garantito a tutti i cittadini che ne facciano richiesta. L'orario d'apertura al pubblico della biblioteca a partire dal mese di novembre 2015 è fissato in via indicativa in 21 ore di apertura settimanale, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì dalle h. 10 alle 17.

La biblioteca rimarrà chiusa il 24 novembre, giorno di S. Prospero, patrono di Reggio Emilia, nonché per le festività civili secondo calendario.

Il Direttore può disporre la chiusura al pubblico dell'Istituto per il tempo necessario, per effettuare interventi di revisione e riordinamento o di prevenzione, conservazione e restauro. Durante la chiusura debbono essere assicurati almeno i servizi di informazione e rientro dei documenti in prestito. Qualsiasi interruzione del servizio sarà essere comunicata tempestivamente al pubblico.

Le operazioni di apertura e chiusura della Biblioteca devono essere effettuate in modo da garantire la sicurezza dei locali e del patrimonio documentario. Tutti gli accessi alla Biblioteca sono protetti da sistemi di sicurezza.

3. Servizi

3.1 Accesso ai servizi della Biblioteca

L'accesso e l'iscrizione alla Biblioteca sono gratuiti ed immediati, nel rispetto delle norme relative al diritto alla privacy: D.L. 30/06/2003 n. 196 Codice in materia di protezione

dei dati personali, e successive modifiche. Per l'iscrizione ai servizi è necessario registrarsi con un documento di identità in corso di validità, per la registrazione dei propri dati e per la compilazione dei moduli relativi al trattamento dei dati personali; per i minori di età compresa fra gli 11 ed i 18 anni è prevista la possibilità di accesso ai servizi se muniti di autorizzazione firmata da uno dei genitori (o di chi ne fa le veci), che si faccia garante dell'osservanza delle norme del servizio prestato e che sia tenuto a risarcire la Biblioteca in caso di smarrimento o danneggiamento di documenti della biblioteca.

Disabili e degenti possono essere iscritti da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante. I delegati sono autorizzati ad accedere ai servizi di prestito e riproduzione dei documenti della Biblioteca in vece dei deleganti.

L'iscrizione ha validità annuale, e viene rinnovata automaticamente dagli operatori della biblioteca; alla scadenza dell'anno verranno chiesti all'utente i dati personali per confermare il rinnovo. I lettori sono tenuti a comunicare tempestivamente eventuali cambi di indirizzo, numero telefonico e contatto email.

Gli utenti che accedono alla Biblioteca sono tenuti ad apporre il proprio nome e cognome e la propria firma nel registro delle presenze, depositare eventuali borse negli appositi armadi.

La sala di consultazione è a disposizione degli utenti per lettura, studio e ricerche sulle raccolte della Biblioteca sistemate a scaffale aperto. È consentito lo studio anche con libri e materiali propri. Nella sala di consultazione dei cataloghi è presente una postazione per la consultazione dei cataloghi e delle risorse online.

3.2 Consultazione dei documenti

È possibile richiedere in consultazione (ovvero in prestito giornaliero) materiali non sistemati a scaffale aperto facendone richiesta tramite l'apposito modulo disponibile presso il banco della distribuzione, previa iscrizione dell'utente al sistema bibliotecario.

L'accesso ai magazzini librari per la consultazione diretta dei documenti è vietato al pubblico, se non in casi eccezionali, che devono essere sempre e comunque autorizzati dal Direttore.

Al termine della consultazione i volumi dovranno essere riconsegnati al banco della distribuzione. Nel caso si volesse proseguire la consultazione degli stessi volumi nei giorni successivi è possibile lasciarli in deposito temporaneo per 7 giorni.

Al fine di tutelare il patrimonio documentario, qualora la Biblioteca disponga di una riproduzione, su qualsiasi supporto, del documento richiesto, questa deve essere data in lettura in sostituzione dell'originale, a meno che l'utente non dimostri la reale necessità di servirsi dell'originale medesimo.

3.3 Prestito dei documenti

La Biblioteca effettua servizio di prestito esterno, a cui si può accedere previa iscrizione al polo bibliotecario. All'utente correttamente iscritto viene consegnata una tessera di prestito, personale e non cedibile a terzi, che deve essere sempre esibita al personale della biblioteca al

momento del prestito (sia esterno sia giornaliero) di documenti. L'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti presi a prestito, e segnalare eventuali difformità al personale della Biblioteca. Al rientro del documento verrà controllata l'integrità dello stesso e degli eventuali allegati.

Il prestito di materiali cartacei è consentito per un massimo di 4 volumi (ovvero inventari) per una durata di 30 giorni; è possibile richiedere di una proroga di ulteriori 30 giorni a partire dalla data di scadenza, qualora il testo non sia già stato richiesto da altri.

Il prestito di documenti audiovisivi e multimediali è consentito per un numero massimo di 3 documenti (ovvero inventari) per una durata di 7 giorni; è possibile richiedere di una proroga di ulteriori 7 giorni a partire dalla data di scadenza, qualora il testo non sia già stato richiesto da altri.

Sono esclusi dal prestito esterno tutti i documenti che riportino un'indicazione di esclusione sul catalogo online sull'opera stessa, i manoscritti, i volumi della consultazione, i periodici e le opere pubblicate prima del 1961 compreso, nonché tutti i documenti ed i testi non più in commercio, identificati come rari o preziosi, e quelli in cattivo stato di conservazione.

L'utente che non restituisca puntualmente un documento ricevuto in prestito riceverà due solleciti telefonici (il primo due giorni dopo la scadenza) e in via ultimativa una raccomandata con ricevuta di ritorno. L'utente che tratterrà il documento dopo i suddetti solleciti, subirà una sospensione del servizio di prestito presso la Biblioteca con segnalazione a tutte le biblioteche del polo. La mancata restituzione nel termine stabilito, comporterà in ogni caso una sospensione dal servizio di prestito proporzionale al ritardo con queste modalità: entro il primo mese di ritardo, sospensione equivalente al ritardo; oltre il primo mese fino al terzo mese di ritardo, sospensione pari al doppio del ritardo; oltre il terzo mese, disabilitazione a tempo indeterminato.

I lettori sono tenuti a restituire i documenti nei termini previsti e nello stato di conservazione in cui sono stati ottenuti in prestito e l'eventuale danno dovrà essere risarcito nella misura del valore del documento smarrito o danneggiato. Se il libro viene sottolineato ed è recuperabile, il responsabile del danno è tenuto a cancellarlo o sostituirlo con una copia nuova. In caso di rifiuto verrà applicata la sospensione fino alla risoluzione del danno. L'utente che smarrisca (anche a causa delle poste) o danneggi, anche parzialmente, un documento ricevuto in prestito è tenuto a provvedere alla sua sostituzione, in accordo con le disposizioni del direttore.

E' possibile prenotare un documento in prestito, che resterà a disposizione per 3 giorni dopo la restituzione effettiva, quando l'utente che ha prenotato il documento sarà avvisato telefonicamente o telematicamente (secondo le preferenze indicate dall'utente in fase di iscrizione al servizio).

Il Direttore ha facoltà di richiedere, per eccezionali motivi, in qualsiasi momento, la restituzione immediata di un documento concesso a prestito, anche qualora il prestito non sia scaduto.

3.4 Servizio di informazione bibliografica e reference

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla

consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie. L'assistenza nelle ricerche da parte del Bibliotecario, salvo particolari esigenze di servizio, viene data al momento della richiesta.

I cataloghi automatizzati, a stampa, i collegamenti Internet a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale in servizio.

3.5 Servizi telematici e multimediali

La Biblioteca rende disponibili alla consultazione documenti e informazioni su vari supporti, sonori e multimediali (DVD, VHS, CD-ROM), nonché delle banche dati ISTORECO, consultabili in sede nelle apposite postazioni attrezzate.

Il personale offre assistenza di base per l'utilizzo delle postazioni multimediali. L'utilizzo della postazione avviene in tempi immediati, in caso di postazione occupata è prevista la formazione di una lista per la prenotazione.

L'utente è responsabile dell'utilizzo degli strumenti informatici durante il periodo di impiego ed è tenuto al rimborso in caso di eventuale danneggiamento.

3.6 Servizi di riproduzione

La riproduzione delle opere è ammessa ad esclusivo scopo personale e di studio, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e sul copyright (Legge n. 633 del 22/4/1941, Legge n. 248 del 18/8/2000 e successive modifiche).

Sono esclusi dalla riproduzione i manoscritti, le tesi di laurea, i documenti audiovisivi e grafici, gli spartiti musicali, le opere in precario stato di conservazione o che possano riportare un danno dall'operazione, le opere rare o di particolare pregio bibliografico, e in generale tutte i documenti sui quali il bibliotecario pone veti per garantirne la tutela.

L'autorizzazione alla riproduzione per motivi di studio viene concessa dal Bibliotecario su delega Direttore della Biblioteca, e il richiedente deve dichiarare (tramite apposito modulo) che il materiale riprodotto non verrà usato per scopo di lucro o per motivi diversi da quelli specificati nella richiesta stessa; l'autorizzazione viene concessa dalla Direzione della Biblioteca, nel rispetto della normativa e della legislazione nazionale vigente in materia di beni culturali, diritti d'autore e dello stato di conservazione del documento.

Se effettuato dagli operatori della biblioteca, il servizio di riproduzione è a pagamento, secondo il tariffario deliberato annualmente dal direttivo di ISTORECO. Gli operatori possono effettuare:

- fotocopie b/n nel formato A4 e A3;
- scansioni nel formato A4 da scanner digitale, nei formati .jpg, .tif, .rtf e .pdf,

Agli utenti è inoltre concessa la riproduzione gratuita dei documenti con mezzi propri, sempre con le limitazioni sopra indicate e dietro compilazione dell'apposito modulo. Il materiale riprodotto potrà essere utilizzato solo per uso personale, per studio e ricerca e senza scopo di lucro. L'utente s'impegna a consegnare alla biblioteca, entro il più breve tempo possibile, una copia di ogni riproduzione completa delle indicazioni necessarie alla identificazione.

In via eccezionale, il Direttore può concedere l'autorizzazione alla riproduzione per scopi editoriali o commerciali; i richiedenti sono in questo caso tenuti a dichiarare che il materiale riprodotto non verrà usato per motivi diversi da quelli specificati nella richiesta stessa, nonché a pagare un quota forfettaria per coprire i diritti della Biblioteca.

3.8 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

Questi servizi, al momento non ancora attivi, verranno implementati nel corso del triennio 2015-2017, anche grazie all'avvenuto ingresso della biblioteca nel Sistema Bibliotecario Nazionale.

4. Informazione e partecipazione

La Biblioteca, con periodicità prestabilita, compie indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito. Gli utenti possono presentare suggerimenti per l'acquisto di documenti segnalandoli al Bibliotecario

La Biblioteca pubblica periodicamente (in forma cartacea e online): bilancio di previsione e consuntivo, statistiche relative al servizio bibliotecario, proposte di lettura e approfondimento, aggiornamenti al patrimonio documentario, calendario delle attività.

Copia della Carta dei servizi e del Regolamento sono consultabile presso la Biblioteca e sul sito www.istoreco.re.it.

4.1 Diritti e doveri

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

- ISTORECO deve finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire, anche con la compartecipazione di partnership esterne; deve inoltre approvare annualmente un piano di obiettivi di lavoro bibliotecario (in collaborazione con il Bibliotecario) e controllarne il raggiungimento;
- il personale deve garantire 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 nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.
- l'utente deve rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite (per i servizi a pagamento), rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, di consumare cibi e bevande, l'uso dei telefoni cellulari, essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Come si evince, i doveri dell'Istituto si traducono in diritti della Biblioteca, e i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti; i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

4.2 Tutela dei diritti degli utenti

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie e verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

4.3 Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche è tenuto a qualificarsi con il proprio nome e cognome.

Il personale della Biblioteca ha facoltà di allontanare o sospendere da uno o tutti i servizi chiunque arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti e il personale, o faccia uso improprio dei documenti e degli arredi della Biblioteca..

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alla modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

5. Linee guida di sviluppo della Biblioteca nel triennio 2015-2017

Con la presente Carta dei Servizi si dichiarano approvati i seguenti obiettivi di miglioramento del servizio della Biblioteca nel triennio 2015-2017:

- ingresso nel Sistema Bibliotecario Nazionale attraverso l'adesione al Polo delle Biblioteche Specialistiche di Reggio Emilia (REA);
- avvio della catalogazione del patrimonio in SBN attraverso l'applicativo SOL – Sebina Open Library;
- produzione di bibliografie specifiche su particolari tematiche storico-culturale, in sintonia con le linee di ricerca di ISTORECO;
- avvio della valorizzazione dei singoli fondi documentari, ad esempio pubblicando (in forma cartacea e/o online) inventari e cataloghi dedicati o organizzando piccole mostre tematiche di materiale selezionato;
- organizzazione di attività culturali in Biblioteca (quali conferenze, letture commentate, concerti-conferenze), che si possano integrare a supporto alle attività divulgative e didattiche di ISTORECO;
- creazione di una rete di contatti con altre biblioteche affini per tematica e materiale posseduto, in modo da poter attivare un circuito di scambi di pubblicazioni, nonché di divulgazione reciproca;
- creazione di una rete di contatti con università, associazioni e in più generale attori del sistema culturale operanti a Reggio, in modo da tale da diffondere la conoscenza e l'uso della Biblioteca.

- creazione e gestione di uno o più profili social della Biblioteca, per poter avere visibilità all'interno del contesto dei social network e poter raggiungere un target più vasto.

Si rimanda al Regolamento della Biblioteca e al Direttivo ISTORECO per tutto quello non esplicitamente scritto nella presente Carta dei Servizi.

Reggio Emilia, 05/11/2015

Il Direttore di ISTORECO
dott. Nando Rinaldi

A handwritten signature in black ink on a light yellow background. The signature is written in a cursive style and reads "Nando Rinaldi".