



Comune di Nonantola

Carta dei servizi di

**UFFICINE
CULTURALI**

deliberazione di Giunta Comunale n. 46 del 31.03.2023

INDICE

	Premessa	Pag. 1
Art. 1	Principi generali del servizio	Pag. 1
Art. 2	Il servizio Officine Culturali	Pag. 3
Art. 3	Servizi per tutti	Pag. 7
Art. 4	Servizi ulteriori	Pag. 14
Art. 5	Gli impegni di Officine Culturali, gli impegni degli utenti	Pag. 14
Art. 6	Entrata in vigore della Carta dei Servizi	Pag. 16

PREMESSA

La Carta dei Servizi è una guida alle opportunità offerte ai cittadini da Officine Culturali. Aggiornata periodicamente in base a motivate necessità, la Carta è un patto stretto con tutti i frequentatori di Officine Culturali (più avanti detto anche OC): essa dichiara i principi ispiratori a cui si conformano le attività che ne fanno parte (biblioteca, fonoteca, ludoteca), descrive le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei vari servizi.

Il Direttore d'Area Servizi Culturali del Comune di Nonantola ne presidia l'attuazione. Il personale di Officine Culturali è responsabile della sua corretta applicazione e opera nel rispetto della normativa e dei regolamenti di settore e secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul portale del Comune di Nonantola: <https://www.comune.nonantola.mo.it> e sul sito di Officine Culturali, a cui si rimanda per approfondimenti su servizi e attività qui descritti: <https://www.officineculturalinonantola.it>

Art. 1. PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

Officine Culturali concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli artt. 3 e 9 della Costituzione Italiana, opera in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e s.m.i. e dalla Legge Regionale n.18/2000.

Officine Culturali promuove la lettura, l'ascolto musicale, il gioco, l'aggiornamento e la formazione permanente di tutti i cittadini, l'avanzamento degli studi e delle ricerche, la conservazione e fruizione del patrimonio culturale in base a quanto previsto dal manifesto UNESCO per la biblioteca pubblica e dalle raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions).

1.1 Competenze e responsabilità

Gli organi politici di indirizzo e amministrazione del Comune di Nonantola svolgono una funzione di indirizzo e controllo, assegnano le risorse necessarie ad OC (finanziarie, umane e strumentali) mediante l'approvazione degli strumenti previsti dalla legge e verificano periodicamente l'attuazione degli indirizzi dati.

Il Direttore d'Area Servizi Culturali ha la responsabilità dell'attuazione degli indirizzi avvalendosi della collaborazione del personale assegnato all'area, tra cui Responsabile dei servizi culturali e Coordinatore di Officine Culturali per la programmazione, gli adempimenti amministrativi, gestionali e tecnici con particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione delle raccolte e dei servizi di Officine Culturali in tutti i loro aspetti .

1.2 Centralità dell'utente

La soddisfazione dei bisogni informativi, di documentazione, di studio e di apprendimento permanente del pubblico è l'obiettivo principale di Officine Culturali. L'organizzazione dei servizi tiene conto delle necessità di garantire un accesso alle raccolte e ai servizi il più possibile esteso e privo di ostacoli, nei limiti in cui ciò è consentito dalla normativa vigente in tema di tutela dei beni culturali e di tutela della proprietà intellettuale.

1.3 Equaglianza, imparzialità, trasparenza e riservatezza

Tutti gli iscritti a Officine Culturali hanno uguali diritti di accesso ai servizi, che sono erogati secondo criteri di imparzialità ed equità.

Officine Culturali tutela la riservatezza dei dati personali, ai sensi della normativa vigente, delle

informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

1.4 Pluralismo e assenza di censura

Le collezioni di Officine Culturali rispecchiano le caratteristiche di un servizio culturale informativo di base: tutti i campi del sapere, compatibilmente con le risorse a disposizione, vengono aggiornati. Officine culturali acquisisce, conserva e rende disponibili la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società. Garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzati secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

Le raccolte di Officine Culturali sono tese a:

- soddisfare i bisogni informativi, di svago, di formazione, di studio e di ricerca della propria comunità;
- rispondere alle esigenze informative espresse dai propri utenti, cercando di intercettare anche le esigenze inesprese dell'intera comunità;
- coprire le differenti aree tematiche e di interesse;
- riflettere i differenti livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;
- favorire la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico delle fonti e dei media utilizzati e messi a disposizione;
- essere rinnovate continuamente e costantemente per garantire un elevato livello di appeal attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori;
- svilupparsi tenendo conto anche delle raccolte delle altre biblioteche del Polo Modenese, in particolar modo a quelle afferenti al Sistema Bibliotecario Intecomunale di Castelfranco Emilia e Nonantola.

Dette collezioni riflettono l'evoluzione e la pluralità degli orientamenti della società contemporanea incoraggiando il dialogo e la conoscenza delle diverse culture e opinioni, nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti a censura ideologica politica o religiosa nè a pressioni commerciali.

1.5 Continuità e gratuità

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità al fine di garantire la massima fruibilità pubblica. Le eventuali interruzioni sono comunicate tempestivamente al pubblico e adeguatamente motivate. In caso di sciopero sono assicurate le prestazioni di cui alla Legge 12 luglio 1990, n.146 (Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi essenziali) e s.m.i.

L'accesso a Officine Culturali, il prestito e la consultazione in sede (anche attraverso l'uso di reti, postazioni telematiche o altri dispositivi messi a disposizione del pubblico) e la partecipazione alle manifestazioni culturali organizzate da OC sono gratuiti. Il prestito interbibliotecario è gratuito nei casi previsti dagli accordi di collaborazione stipulati con altre biblioteche. Possono essere previste tariffe o rimborsi a carico dei fruitori per servizi specifici erogati sulla base di accordi con terze parti o che comportino il rimborso del costo di materiali di consumo.

1.6 Accessibilità e inclusione

Officine Culturali opera attivamente per promuovere un'idea di cultura inclusiva e accessibile a tutti prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengano conto anche delle esigenze dei cittadini che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico e sensoriale.

Officine Culturali, quale servizio culturale di base, è luogo di inclusione e coesione sociale ed è impegnato a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, di isolamento, di disagio sociale, promuovendo l'integrazione, il confronto e il rispetto delle diversità.

1.7 Efficacia, efficienza e miglioramento continuo

Officine Culturali persegue il progressivo miglioramento e l'innovazione dei servizi nel rispetto dei

criteri di efficienza (impiego delle risorse per il raggiungimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni del pubblico), verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei frequentatori e utilizza le indicazioni raccolte per adeguare le prestazioni offerte alle aspettative del pubblico.

1.8 Stile di servizio

Il comportamento del personale di Officine Culturali è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dall'utente. Esso è regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. n. 62/2013 e s.m.i., Art. 12: Rapporti con il pubblico) e si ispira al codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche ¹.

In particolare l'operatore (bibliotecario, fonotecario, ludotecario) agisce con:

disponibilità nel prendere in carico la richiesta dell'utente: l'operatore si adopera con ogni mezzo a sua disposizione per soddisfare il bisogno informativo espresso;

tempestività: ogni richiesta ricevuta viene considerata con la medesima urgenza e, come tale, portata avanti;

imparzialità: l'operatore risponde alla richiesta dell'utente con professionalità astenendosi da giudizi di forma e merito;

conoscenza e competenza: l'operatore mette a disposizione dell'utente tutte le proprie conoscenze, esperienze e competenze professionali per fornire la risposta più adatta alla domanda che gli viene rivolta;

riservatezza: l'operatore si impegna a proteggere le informazioni degli utenti evitando l'accesso o la divulgazione ai non autorizzati, mantenendo l'accuratezza dei dati e garantendone l'uso appropriato in ottemperanza alla normativa vigente;

responsabilità: l'operatore contribuisce alla gestione dell'organizzazione della biblioteca a diversi livelli di responsabilità e con comportamenti improntati alla massima collaborazione.

Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale è tenuto a formarsi costantemente sui contenuti professionali.

Art. 2. IL SERVIZIO OFFICINE CULTURALI

2.1 Officine Culturali è il servizio culturale del Comune di Nonantola nato dall'integrazione e dalla sinergia tra servizi comunali preesistenti (biblioteca, fonoteca e ludoteca).

È il servizio cui sono affidate le seguenti funzioni:

- promuovere la lettura, il gioco, l'ascolto musicale, il prestito di libri, giochi, materiale musicale e audio video e, più in generale, il supporto all'istruzione formale ed informale nonché l'apprendimento costante per tutta la vita, strumenti indispensabili per la crescita individuale e per l'esercizio di una cittadinanza consapevole;
- favorire lo sviluppo di competenze nella ricerca di informazioni e stimolare la capacità di valutazione critica dei risultati;
- sostenere l'apprendimento di nuovi linguaggi, incluso l'uso consapevole e responsabile dei media digitali;
- favorire l'integrazione, il confronto, il dialogo nel rispetto delle diversità culturali e l'inclusione delle persone nella società, offrendo un punto di incontro e un supporto per lo svolgimento di attività quotidiane che presuppongono competenze e alfabetizzazione funzionale;
- contribuire a promuovere lo sviluppo socio-economico delle comunità e la qualità della vita dei cittadini.

Per realizzare le sue finalità, Officine Culturali collabora con altri servizi culturali del Comune di Nonantola, Associazioni, Enti, biblioteche, altre Istituzioni culturali nonché Istituzioni pubbliche e private che operano sul territorio locale. Officine Culturali fa parte del Sistema Bibliotecario Intercomunale di Castelfranco Emilia-Nonantola; con le biblioteche che ne fanno parte condivide servizi e progetti rivolti ai cittadini del territorio di riferimento.

¹ <https://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>

2.2 Le sedi attuali e le sede futura

Il servizio Officine Culturali ha, alla data di approvazione del presente Carta dei Servizi, più sedi operative a Nonantola:

- a) Officine Culturali Polo (sede temporanea di biblioteca e fonoteca), in via Provinciale Ovest, n. 57
- b) Officine Culturali Ludoteca, in piazza della Liberazione, n. 22
- c) OC Lab Spazio del fare, in piazza della Liberazione, n. 23

Inoltre Officine Culturali dispone di uno spazio collocato al piano terra del Palazzo della Partecipanza, in via Roma 23, denominato Sala dei Capi Co', adibito a deposito librario, spazio di servizio non accessibile al pubblico, in cui viene collocata quella parte di patrimonio che:

- è necessario conservare perchè patrimonio raro, di pregio, attinente alla storia locale;
- posseduto in duplice copia, una delle quali già presente nelle sedi aperte al pubblico. Si tratta, di norma, di libri molti richiesti e la doppia copia può essere utile per rispondere alle richieste di prestito dell'utenza;
- libri, giochi che registrano poche richieste di consultazione o di prestito ma che, per contenuto e rilevanza, è opportuno conservare perchè ancora attuali;
- libri che appartengono al nucleo originario della biblioteca di Nonantola;
- documenti posseduti solo dalla biblioteca di Nonantola su base regionale o nazionale che, quindi, non è possibile scartare. Con la loro conservazione anche Officine Culturali concorre alla funzione di conservazione della produzione editoriale italiana.

Il Comune di Nonantola, nei suoi atti di programmazione, ha da tempo individuato una futura sede definitiva per Officine Culturali, collocata presso il complesso di Palazzo Salimbeni, in via Marconi 11, già Residenza Municipale.

2.3 Articolazione degli spazi

Officine Culturali - Polo

Ingresso: banco informazioni, prestito e restituzione, reference, spazio espositivo di informazioni di attività culturali e di comunità, spazio emeroteca, 1 postazione di consultazione catalogo, 2 postazioni internet, 2 scaffali per novità narrativa e saggistica, 1 scaffale per proposte a tema. Dall'ingresso si accede a 2 ambienti di piccole dimensioni: 1 ospita raccolte a scaffale aperto dell'area "Lingue" e "Storia locale", 1 ospita raccolte a scaffale aperto dell'area "Cinema" (dvd e libri), "Fumetti" e "Giovani adulti".

Corridoio con vetrate adiacenti al giardino interno: sedute informali, raccolte dell'area "Viaggi", "Tempo Libero" (Salute, Casa, Verde, Cucina), "Musica cd" (Etnica).

Sala Narrativa Adulti: raccolte a scaffale aperto dell'area "Narrativa" e "Audiolibri", 2 espositori per suggerimenti di lettura di narrativa rosa, 4 tavoli per lettura e 8 sedute, 2 poltrone e 1 divano.

Sala Saggistica Adulti: raccolte a scaffale aperto dell'area "Narrativa", "Saggistica", "Musica cd" (Classica, Contemporanea e Opera), scaffali tematici per "Biografie", "Fantasy", "Fantascienza", 6 tavoli per lettura e 24 sedute, 2 poltrone. La sala saggistica è dotata di arredi e attrezzature che, grazie alla loro mobilità, consentono di adibire la sala a spazio per iniziative di differente tipologia per una capienza di massimo n. 35/40 persone.

Sezione Ragazzi: raccolte a scaffale aperto di narrativa e saggistica per bambini ragazzi. All'interno della sezione sono individuate, ed opportunamente allestite, aree per i più grandi con quattro tavoli e 8 sedute formali e 3 informali e un' area per i più piccoli con arredi morbidi, 1 divanetto, 4 pouf e piccoli sgabelli. Nella sezione ragazzi è presente una postazione per un l'operatore che effettua il reference. Nel corridoio adiacente alla sezione ragazzi sono presenti due scaffali tematici, 1 dedicato a "Libri in lingue per ragazzi" (prevalentemente inglese e francese), uno scaffale "Genitori&Figli" e un espositore con DVD per ragazzi. Lo spazio è attrezzato anche con un telo avvolgibile per video proiezioni e un faro teatrale per illuminazione puntuale di letture

per bambini.

Fonoteca: sala dedicata alla musica con raccolte di cd e dvd musicali a scaffale aperto, 2 tavolini, 4 sedute formali e 1 informale, sistema di amplificazione hi-fi dotato di amplificatore Yamaha A-S1000, 1 lettore cd marantz, 1 giradischi Stenton, due diffusori B&W, 1 Smart tv Samsung 50' a led. Il sistema di amplificazione prevede la possibilità sia dell'ascolto tramite diffusori, sia dell'ascolto tramite cuffie. Nella stanza è presente una postazione per un operatore che effettua il reference.

Nell'area di accesso allo spazio fonoteca è presente uno scaffale aperto di libri dell'area "Musica".

Officine Culturali – Ludoteca

Sala principale con raccolte a scaffale aperto di giochi da tavolo e costruzioni, 6 tavoli e 22 sedute per il gioco in sede, 2 calciobalilla, un'area per i più piccoli con 4 tavoli e 16 sedute, una casetta attrezzata a cucina per il gioco libero, 2 postazioni per i videogiochi (con Playstation 5 e Xbox) con 4 postazioni di gioco, il banco reference e uno spazio espositivo di informazioni di attività culturali e di comunità. Negli spazi attigui alla sala principale sono presenti: 1 spazio laboratoriale con capienza max di n. 12 persone, 1 ufficio - dove sono posti i videogiochi utilizzati nella sala principale-, 1 deposito dove è collocata la sezione "ludoteca scuola" cioè giochi da tavolo e le costruzioni destinati principalmente al prestito e alle attività con le scuole. Sono in dotazione 2 tavoli da ping pong che vengono utilizzati nel cortile esterno, dove si trova collocato un canestro da basket.

OC Lab

Ingresso con due mobili contenitore bassi, un espositore per informazioni di attività culturali e di comunità, due poltrone, piccolo ufficio con piano di lavoro per gli operatori, un mobile contenitore e piccolo spazio con funzione di magazzino. Sala corsi-attività, attrezzabile all'occorrenza con tavoli e sedie o altro, con televisore al plasma, videoproiettore, telo avvolgibile per proiezioni. Lo spazio è dotato di un computer di servizio.

Deposito librario

Spazio collocato al piano terra del palazzo della Partecipanza Agraria con accesso dall'androne, aperto solo agli operatori, con raccolte non accessibili direttamente dal pubblico.

2.4 Le raccolte

Le raccolte documentarie distribuite nelle attuali sedi di Officine Culturali e in larga parte visibili nel catalogo online costituiscono il patrimonio documentario unico in dotazione al servizio destinato alla libera e gratuita fruizione dei cittadini e comprendono:

- libri in italiano e in altre lingue, sia per adulti che per bambini e ragazzi;
- audiolibri;
- quotidiani e riviste nazionali;
- audiovisivi: dvd, cd e precedenti tipi di supporti;
- libri in simboli, libri nella lingua dei segni, libri a grandi caratteri e altri materiali per persone con specifiche difficoltà di lettura;
- giochi di varie tipologie: da tavolo, costruzioni, videogiochi.

Una rilevante parte del materiale musicale, precedentemente gestito con un differente gestionale, e le riviste, non sono attualmente presenti sul catalogo online delle biblioteche modenesi (BiblioMo).

Oltre alle risorse presenti in sede, gli utenti di Officine Culturali hanno a disposizione Emilib, la biblioteca digitale di Bologna, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna.

Attraverso il portale Emilib (<https://emilib.medialibrary.it>) si ha accesso diretto e gratuito alle collezioni digitali messe a disposizione dal sistema bibliotecario regionale: musica, ebook, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri, banche dati, contenuti per e-learning. Il servizio edicola mette a disposizione oltre 7000 gionali in lingua originale da tutto il mondo.

Sviluppo e gestione delle raccolte

Officine Culturali provvede all'aggiornamento delle raccolte attraverso acquisti, attività di revisione, doni.

Acquisti

Officine Culturali rinnova costantemente le proprie raccolte nei limiti delle risorse disponibili a bilancio diversificando gli acquisti tenuto conto dei differenti supporti presenti sul mercato, delle specificità locali, della necessità di garantire continuità tematica, degli interessi e dei bisogni informativi e delle aspettative dell'utenza.

Gli iscritti al servizio hanno la possibilità di contribuire allo sviluppo delle raccolte suggerendo l'acquisto di titoli non presenti nel catalogo ma che possono risultare interessanti e utili per l'intera utenza. Ogni utente può presentare un massimo di 10 suggerimenti l'anno. Le proposte possono essere presentate agli operatori utilizzando la funzione presente su BiblioMO, per e-mail o di persona. Le proposte vengono valutate in base ai seguenti parametri:

- la coerenza con il profilo delle raccolte e le finalità del servizio;
- la disponibilità finanziaria;
- la possibilità di avvalersi del prestito interbibliotecario.

La tipologia di documenti esclusi dai suggerimenti di acquisto sono i manuali scolastici o universitari, documenti molto specialistici e quelli che non sono coerenti con la tipologia delle raccolte di Officine Culturali.

Revisione e scarto

Allo scopo di mantenere la raccolta documentaria aggiornata in coerenza con le proprie finalità, Officine Culturali adotta procedure basate su criteri che tengano conto della correttezza e dell'aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere, della frequenza con cui le opere sono richieste in consultazione o in prestito. Le procedure di revisione sono di competenza tecnica ed operativa dei bibliotecari sulla base dei criteri e metodologie elaborati a livello internazionale e in particolare contenute nelle "Linee guida IFLA /UNESCO per le biblioteche pubbliche".

Le revisione periodica può portare allo scarto di alcune opere, previa autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Regione Emilia-Romagna e con provvedimento di sdemanializzazione del patrimonio documentale da parte della Giunta Comunale, ai sensi della normativa vigente.

I documenti scartati possono essere messi a disposizione di Associazioni o altri enti non profit, secondo gli indirizzi approvati in proposito dal Consiglio Comunale. Le opere in cattivo stato di conservazione vengono destinate al macero.

Doni

Chiunque può proporre la donazione di libri e altri materiali a Officine Culturali che, se il dono è di modico valore e consistenza, si riserva la facoltà di accettare anche parzialmente, selezionandoli secondo criteri di coerenza con le proprie finalità. Il materiale accettato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio di Officine Culturali e non potrà più essere reclamato dal donatore. I materiali non acquisiti formalmente a catalogo possono essere messi a disposizione di altre biblioteche del locale Sistema Bibliotecario, di associazioni secondo gli indirizzi approvati in proposito dalla Amministrazione Comunale o inviati al macero se valutati non utili per nessuno dei suddetti usi. Se la donazione è di modico valore ma di maggiore consistenza la facoltà di accettarla spetta alla Giunta Comunale o al Consiglio Comunale, dopo una valutazione di merito, delle condizioni poste dal donatore, dell'interesse pubblico.

In tutti i casi il donatore deve sottoscrivere una liberatoria con cui accetta i termini contenuti nel presente articolo.

Art. 3. SERVIZI PER TUTTI

3.1 Accesso agli spazi

L'accesso agli spazi di Officine Culturali è aperto a tutti senza alcuna distinzione. L'utente può accedere liberamente e senza alcuna formalità alla consultazione nelle sale a scaffale aperto, all'emeroteca e alla fonoteca per l'eventuale ascolto di CD musicali.

I bambini di età inferiore agli 8 anni possono accedere agli spazi loro riservati sotto diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto che, a tutti gli effetti, è responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte dei minori.

Officine Culturali mette a disposizione spazi e servizi adeguati per l'utente diversamente abile.

Orari di apertura al pubblico

L'orario unico di apertura al pubblico di **Officine Culturali Polo** è:

martedì: 10:00 - 12:00 / 14:30 - 19:00

mercoledì: 14:30 - 19:00

giovedì: 10:00 - 19:00

venerdì: 14:30 - 19:00

sabato: 10:00 - 19:00

L'orario di apertura al pubblico di **Officine Culturali Ludoteca** è:

nel periodo invernale (da metà settembre a maggio)

martedì: 15:00 - 19:00

mercoledì: 16:30 - 19:00 (utenti dai 10 anni)

giovedì: 15:00 - 19:00

venerdì: 16:30 - 19:00 (utenti 0 - 6 anni)

sabato: 15:00 - 19:00

nel periodo estivo (da giugno alla prima metà di settembre)

martedì: 15:00 - 19:00

mercoledì: 15:00 - 19:00

giovedì: 10:00 - 13:00 / 15:00 - 19:00

OC Lab è aperto al pubblico in occasione delle attività programmate, incluse e pubblicizzate nella programmazione periodica.

La Giunta Comunale dispone, annualmente, la chiusura dei servizi in occasione di "ponti", festività e per il periodo estivo. Di norma Officine Culturali Polo chiude al pubblico nelle due settimane centrali di agosto e dal 24 al 31 dicembre; Officine Culturali Ludoteca chiude l'intero mese di agosto e dal 1° al 6 gennaio.

3.2 Iscrizione a OC

L'iscrizione a Officine Culturali è gratuita, aperta a tutti, è a tempo indeterminato ed è il presupposto indispensabile per l'accesso ai servizi. I dati obbligatori da presentare, senza i quali l'iscrizione non può essere perfezionata, sono:

- nome cognome
- luogo e data di nascita
- indirizzo di residenza (e di reperibilità se diverso dalla residenza)
- recapito telefonico
- recapito email (per le comunicazioni online)
- Codice Fiscale

L'iscrizione delle persone maggiorenni può essere effettuata in tutte le sedi di Officine Culturali:

- presentando un documento di identità in corso di validità e il tesserino sanitario provvisto di codice fiscale dotato di codice a barre,
- effettuando una preiscrizione online su BiblioMO che andrà completata recandosi di persona presso il servizio Officine Culturali,
- presentando istanza di iscrizione su modulo già predisposto e scaricabile dal sito, corredato di fotocopia di un documento di identità valido, modalità utile a chi sia impossibilitato a presentarsi di persona presso il servizio.

I minori possono essere iscritti, in tutte le modalità sopra esposte, da un esercente la responsabilità genitoriale.

L'accesso ai servizi di Officine Culturali avviene attraverso l'esibizione del tesserino sanitario in corso di validità (dotato di codice fiscale e codice a barre).

L'utente iscritto si impegna a comunicare a Officine Culturali ogni variazione dei propri dati personali.

L'iscrizione autorizza Officine Culturali all'invio, al recapito dell'utente, di comunicazioni relative ai servizi, quali avvisi di cortesia, promemoria, solleciti e altre comunicazione del servizio.

3.3 Orientamento, consulenza bibliografica e informazioni di comunità

Tutti gli operatori di Officine Culturali forniscono assistenza e orientamento per:

- l'uso di Officine Culturali e i suoi servizi;
- la ricerca a catalogo dei materiali posseduti dal servizio e/o reperibili presso altre biblioteche;
- l'uso di strumenti informativi e bibliografici;
- la ricerca di informazioni, sulla base di risorse disponibili, presso le sedi del servizio oppure online;
- conoscere indirizzi e attività di altri servizi culturali del territorio, del Sistema Bibliotecario Intercomunale di Castelfranco Emilia - Nonantola e del Polo Modenese.

Nelle sedi di Officine Culturali sono presenti, in ragione degli spazi di ciascuna sede, espositori o aree dedicate alle informazioni di comunità. Le informazioni di comunità includono documentazione di fonte pubblica, segnalazioni su offerta formativa e scolastica, sulle associazioni del territorio, lo sport e il tempo libero. Il materiale in distribuzione può essere ritirato liberamente,

3.4 Consultazione in sede

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è immediata, libera e gratuita. Quelli ubicati presso il locale di Deposito si possono consultare entro due giorni dalla richiesta. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale di Officine Culturali che è anche a disposizione dell'utente diversamente abile per favorire la consultazione dei materiali. I cd audio si possono ascoltare nelle postazioni dotate di cd Player con cuffia oppure, se la condizione ambientale lo consente, attraverso i diffusori dell'impianto di amplificazione presente in fonoteca.

Officine Culturali garantisce spazi idonei per la consultazione dei propri materiali con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

Nelle sedi di Officine Culturali è permessa la consultazione di propri libri.

3.4 Prestito

Servizio di prestito all'utente

Officine Culturali effettua servizio di prestito che, ai sensi dell'art. 12 della LR n.18/2000, è gratuito ed è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini che ne facciano richiesta indipendentemente dalla loro residenza.

Gli iscritti a Officine Culturali possono accedere al prestito per mezzo del codice fiscale o l'esibizione di un documento di identità in corso di validità.

Officine Culturali presta:

- libri pubblicati negli ultimi 70 anni, se non diversamente indicato a catalogo;
- audiolibri, cd, dvd;

- giochi;
- riviste.

Non sono ammessi al prestito:

- quotidiani;
- il numero corrente di ogni periodico;
- documenti in cattivo stato di conservazione che devono essere riparati;
- tutti i documenti che riportino sulla copertina l'etichetta "sola consultazione";
- gli audiovisivi e il materiale musicale pubblicati negli ultimi 18 mesi (nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore);
- LP;
- videogiochi.

I libri collocati presso il locale di deposito sono disponibili al prestito entro due giorni dalla richiesta.

Tutti i prestiti dei materiali catalogati vengono registrati dal software in uso ad Officine Culturali e all'intero Polo Bibliotecario Modenese per finalità gestionali e statistiche. I materiali non catalogati (larga parte del materiale musicale e le riviste) vengono registrati su un documento locale.

È possibile prendere in prestito contemporaneamente fino a n. 10 opere e la durata del prestito varia secondo i materiali:

- fino a 5 libri e audiolibri, per 30 giorni - rinnovabili per ulteriori 30 giorni;
- fino a 2 manuali per concorsi pubblici, per 30 giorni - rinnovabili per ulteriori 30 giorni;
- fino a 2 corsi di lingua, per 30 giorni - rinnovabili per ulteriori 30 giorni;
- fino a 5 dvd / cd, per 15 giorni - rinnovabili per ulteriori 15 giorni;
- fino a 2 riviste (è escluso dal prestito l'ultimo numero), per 15 giorni - rinnovabili per ulteriori 15 giorni;
- fino a 2 giochi per 15 giorni - rinnovabili per ulteriori 15 giorni.

In assenza di prenotazione da parte di altri lettori è consentito un solo rinnovo per ogni opera ottenuta in prestito la quale può essere richiesta attraverso lo spazio personale di BiblioMO, di persona, per e-mail o telefonicamente. Il rinnovo decorre dal giorno della richiesta. La durata del rinnovo può risultare inferiore al periodo indicato se effettuato oltre il termine dei 30 giorni di prestito precedente.

Prestito collettivo

Le scuole, le strutture educative, le associazioni, le cooperative sociali e più in generale le strutture associative territoriali che svolgono attività culturale e formativa nei confronti di bambini, ragazzi o adulti, possono richiedere di fruire del servizio di prestito per le finalità che sono loro proprie, attraverso una iscrizione collettiva. Officine Culturali richiede che per ciascuna iscrizione sia individuato un referente (insegnante, operatore, responsabile) che comunichi al servizio i propri dati anagrafici e recapiti e che sia disposto ad essere responsabile dei prestiti effettuati per il gruppo classe o per il gruppo associativo.

Prenotazione

Tutte le opere ammesse al prestito sono prenotabili. La prenotazione può essere effettuata da BiblioMO, inviando una e-mail a biblioteca@comune.nonantola.mo.it, telefonando oppure recandosi di persona in una delle sedi di Officine Culturali.

Ogni iscritto può attivare fino a n. 2 prenotazioni contemporaneamente.

Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad informare, in giornata, il richiedente. L'opera resta a disposizione presso il banco prestito per 7 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

L'utente sospeso dal prestito non può prenotare nuovi documenti.

Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni

L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito o richieste in consultazione.

Per supportare gli utenti nell'essere puntuali nella restituzione dei documenti gli operatori di Officine Culturali:

- rilasciano ad ogni prestito un segnalibro su cui vengono annotate le date di restituzione a titolo di promemoria;
- sono a disposizione per rinnovare i prestiti in scadenza, oltre che in presenza anche a distanza (via e-mail e telefonicamente);
- sono a disposizione degli utenti per mostrare come sia possibile prorogare in autonomia i prestiti dallo spazio personale di BiblioMo;
- generano ogni 30 giorni solleciti automatici che vengono inviati all'utenza per posta elettronica.

La restituzione dei documenti presi in prestito può essere effettuata da chiunque.

La restituzione di libri, cd musicali e dvd può essere effettuata anche utilizzando il box di restituzione posto all'esterno della sede di Officine Culturali - Polo, via Provinciale Ovest, n. 57 e accessibile 24h /24h.

Giochi o altri materiali possono essere restituiti indifferenteemente presso una delle sedi di Officine Culturali.

Il ritardo nella restituzione dei prestiti impedisce la circolazione dei documenti e crea un disagio agli altri utenti pertanto la mancata restituzione entro 10 giorni dopo i termini previsti comporta la sospensione da tutti i servizi in cui sia prevista la registrazione o l'autenticazione per un periodo corrispondente al numero dei giorni di ritardo. La riammissione al servizio di prestito è subordinata alla restituzione delle opere una volta concluso il periodo di sospensione.

Se l'opera viene smarrita o danneggiata accidentalmente dovrà essere riacquistata dall'utente o, se non più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione degli operatori preposti alla gestione del patrimonio.

Per danneggiamento dei documenti presi in prestito si intende, ad esempio, che: libri e riviste non devono essere sottolineati nè le pagine devono essere strappate; dvd e cd non devono essere rigati o graffiati e non siano neppure danneggiati l'involucro o l'eventuale opuscolo allegato; non devono essere smarriti i singoli pezzi che compongono un gioco.

Al momento della consegna del prestito il personale verifica e segnala eventuali difetti, rilevati da annotazioni scritte sul documento e riportati a catalogo nella descrizione fisica del documento.

Al momento della consegna dei materiali, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento di audiovisivi presi in prestito ed eventuali manomissioni del materiale libraio o dei giochi.

Nel caso in cui l'utente abbia subito un furto di materiali di Officine Culturali, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dall'acquisto.

Nel caso di deliberato danneggiamento o sottrazione indebita di opere appartenenti al patrimonio di Officine Culturali è prevista la segnalazione alle autorità competenti, ai sensi dell'art. 635 c.p. e la contestuale sospensione dei servizi OC.

Prestito interbibliotecario (ILL) e di Document Delivery (DD)

Officine Culturali fornisce il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di Document Delivery (DD). Sia il prestito interbibliotecario (prestito tra biblioteche a favore dei propri utenti) sia il Document Delivery (riproduzione e fornitura di opere di opere possedute da una biblioteca ad un'altra biblioteca a favore dei propri utenti) può essere in uscita e in entrata.

Officine Culturali aderisce al servizio di prestito interbibliotecario con reciprocità gratuita, quale situazione di miglior favore per i propri utenti, e alle richieste di prestito con gratuita reciprocità quando provenienti da un'altra biblioteca per supportare la propria attività istituzionale.

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) assicura all'utente, che ne faccia richiesta, il reperimento di volumi non posseduti da Officine Culturali, ottendone il prestito da parte di altri istituti culturali. Quando il documento arriva presso Officine Culturali, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente perchè possa ritirarlo e provvedono a rispedirlo alla biblioteca prestante a seguito della restituzione.

L'utente può richiedere al massimo n. 3 documenti contemporaneamente tramite il prestito interbibliotecario.

Il prestito interbibliotecario richiesto alle biblioteche del Sistema Bibliotecario Intercomunale di Castelfranco Emilia e Nonantola è sempre gratuito e la disponibilità del documento presso la sede di Nonantola avviene, attualmente, nella giornata del giovedì (o in altra giornata stabilita dall'organizzazione del Sistema Bibliotecario).

Il prestito interbibliotecario richiesto ad altre biblioteche del Polo Bibliotecario Modenese è soggetto ad una tariffa disposta dal Polo Modenese a titolo di rimborso per le spese di spedizione e, attualmente, pari ad euro 4,00 per la richiesta di un libro, o di due libri contemporaneamente alla medesima biblioteca. La tariffa deve essere corrisposta dall'utente al momento del ritiro del prestito e gli operatori di Officine Culturali rilasciano ricevuta riportante i dati specifici del prestito. Per il prestito interbibliotecario all'interno del Polo Modenese può essere richiesto il rinnovo che può essere concesso o negato dalla biblioteca prestante.

Il prestito interbibliotecario richiesto ad altre biblioteche del territorio nazionale è subordinato ad un eventuale rimborso spese richiesto dalla biblioteca prestante e comunicato all'utente prima dall'attivazione del prestito. I tempi di arrivo del documento sono variabili e dipendono da fattori quali la celerità di risposta della biblioteca prestante e del servizio postale utilizzato. Per il prestito interbibliotecario nazionale non è possibile chiedere il rinnovo.

Document Delivery (DD)

Officine Culturali assicura la riproduzione e la fornitura di opere nei limiti e con le modalità consentite dalle legge,

Il DD in uscita consiste nella riproduzione e fornitura di articoli di periodici o di parti di libro agli utenti e alle biblioteche che ne facciano richiesta.

Il DD in entrata consiste nella fornitura agli utenti di Officine Culturali di articoli di periodici o di parti di libro reperiti in altre biblioteche nazionali.

In entrambi il servizio viene fornito tenuto conto dei limiti previsti dalla normativa vigente.

Riproduzioni

Fotocopie

le opere possedute da Officine Culturali possono essere fotocopiate esclusivamente per uso personale e nei limiti previsti dalla normativa vigente. Il servizio è a pagamento, viene effettuato dagli operatori del servizio e comprende fotocopie in B/N in formato A4 o A3.

Per esigenze di tutela sono escluse

- opere rare e di pregio e opere pubblicate prima degli ultimi 70 anni;
- opere di grande formato o che, per le caratteristiche delle rilegatura, possono deteriorarsi;
- opere deteriorate o in precario stato di conservazione.

Il servizio effettua solamente fotocopie di materiale appartenente al proprio patrimonio. Il servizio è soggetto a contribuzione a titolo di rimborso delle spese secondo le tariffe stabilite dalla giunta Comunale.

Presso Officine Culturali - Polo è anche possibile, previa prenotazione, effettuare scansioni di propria documentazione utilizzando uno scanner disponibile al pubblico. La documentazione scansionata dovrà essere salvata su un supporto (chiavetta USB, HD o DVD) dell'utente.

3.4 Servizi online

Portale web

Il portale <https://www.officineculturalinonantola.it> informa su sedi, orari, servizi, procedure e

tariffe di Officine Culturali. Riporta, con congruo anticipo, la programmazione delle attività culturali rivolte a tutti i target di utenza e organizzate dal servizio. Attraverso un format presente nella home page del portale è possibile iscriversi alla newsletter periodica di Officine Culturali.

Catalogo online

BiblioMO è il catalogo online delle biblioteche del Polo Modenese attraverso cui è possibile verificare se un'opera è presente nelle raccolte delle differenti biblioteche e verificarne la disponibilità. Attraverso lo spazio personale accessibile attraverso le credenziali SPID, l'utente ha la possibilità di accedere al suo spazio personale che consente di accedere a diverse funzioni, tra cui la verifica dei suoi prestiti, la prenotazione di documenti, la richiesta la proroga del prestito di documenti non ancora scaduto.

Presso la sede di Officine Culturali-Polo sono presenti due postazioni dedicate all'accesso e alla consultazione del catalogo in sede.

Profili social

Parallelamente all'unificazione di biblioteca, ludoteca e fonoteca comunali, Officine Culturali ha avviato un importante processo di crescita e aggiornamento riguardante l'aspetto della comunicazione. Si è dotata quindi di profili social media, da intendersi sia come mezzi ulteriori per meglio comunicare con l'utenza sia come piattaforme utili a veicolare e proporre contenuti specificatamente pensati per la fruizione tramite la rete. Ad oggi Officine Culturali, oltre ad avere un proprio canale YouTube, è presente sui seguenti profili social media: Facebook e Instagram.

Internet e servizi digitali

Wifi

Tutte le sedi di Officine Culturali sono servite dalla rete wifi "EmiliaRomagnaWiFi". Il servizio consente l'accesso gratuito ad internet senza limiti di tempo con un proprio dispositivo. Non è previsto un servizio di assistenza, se non indicazioni utili ad individuare la rete wifi disponibile.

Navigazione Internet

Presso la sede di Officine Culturali-Polo sono presenti tre postazioni dedicate alla consultazione di internet per fini di studio, ricerca e documentazione. L'accesso a internet è garantito dalla rete EmiliaRomagnaWiFi. È possibile effettuare, dietro rimborso delle spese, stampe in B/N in formato A4. Le postazioni sono assistite e sorvegliate e l'accesso avviene, preferibilmente, su prenotazione. La prenotazione dà priorità d'accesso. È possibile navigare per massimo 2 ore consecutive per giornata di apertura.

3.5 Comunicazione

Officine Culturali comunica con i propri utenti attraverso differenti strumenti:

- il portale web <https://www.officineculturalinonantola.it>;
- posta elettronica (biblioteca@comune.nonantola.mo.it;ludoteca@comune.nonantola.mo.it;fonoteca@comune.nonantola.mo.it)
- canali social (Facebook, Instagram, YouTube);
- newsletter periodica;
- materiali a stampa utili ad illustrare il funzionamento dei servizi e pubblicizzare rassegne ed iniziative.

Gli operatori di Officine Culturali sono sempre a disposizione per fornire informazioni sull'accesso ai servizi e sulla loro fruizione.

3.6 Attività rivolte al cittadino

Officine Culturali, quale servizio culturale di base, così come previsto dal Manifesto UNESCO per la biblioteca di pubblica lettura e dalle raccomandazioni dell'IFLA, recepite dalla L.R. 18/2000, ha, tra le sue funzioni, la promozione culturale in tutte le sue accezioni e la formazione continua. Per perseguire queste finalità il servizio progetta, programma e calendarizza proposte e attività, per lo più organizzate in rassegne, indirizzate a tutti i target di utenza, individuale o collettiva.

Il servizio può organizzare iniziative in collaborazione con associazioni, organizzazioni di volontariato o altri enti territoriali, quando coerenti con le finalità che gli sono proprie.

Attività culturali, promozione della lettura, del gioco e del linguaggio musicale

Proposte correnti per adulti:

- **Container:** rassegna prevalentemente serale, con programmazione autunno-primavera ed estiva, che comprende "Musica Stretta", proposta seriale realizzata in presenza e online in cui il linguaggio musicale, prevalente, intreccia altri linguaggi, soprattutto artistici e visuali. Gli altri incontri sono programmati tenendo conto di temi culturali e sociali di attualità (come gli incontri sull'ambiente della rassegna 2022-23), di taglio storico, letterario o di approfondimento musicale, cinematografico.
- **Concerti d'estate:** Officine Culturali ha storicamente la consuetudine di proporre alcune serate musicali all'aperto, in centro storico; spettacoli accuratamente selezionati, che contemporaneamente siano in grado di comunicare il gusto per la ricerca o per la sperimentazione abbinato al piacere dell'intrattenimento.
- **Libere Viandanti:** gruppo di lettura rivolto ad un pubblico adulto che condivide annualmente il tema delle letture e che si ritrova per discuterne mensilmente, da ottobre a maggio, presso Officine Culturali.

Proposte correnti per bambini, ragazzi, famiglie:

- **Leggetevi forte:** rassegna di letture condivisa con le biblioteche del sistema Bibliotecario locale e che rientra nel progetto Nati per Leggere;
- **Angolo delle storie:** appuntamenti con la lettura a cura delle volontarie Nati per Leggere, organizzati solitamente di sabato mattina.
- **Laboratori:** a tema scientifico, tecnologico, ambientale, artistico organizzati in più periodi dell'anno presso OC Polo-Ludoteca o OCLab, in ragione e della tipologia e dell'età (dai 4 ai 14 anni).
- **Incontri di promozione ludica:** per differenti target di età - sede OC Ludoteca;
- **Readin' gang:** gruppo di lettura rivolto a ragazzi di età compresa tra i 10 e i 14 anni. Incontri mensili di condivisione di letture.

Sostegno all'apprendimento formale ed informale

Proposte correnti per adulti:

- rassegna di incontri di **formazione e di aggiornamento per insegnanti** della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, iniziativa condivisa del sistema Bibliotecario Locale.
- **Liberi di imparare:** ciclo di appuntamenti a sostegno dell'autonomia nello studio di bambini e ragazzi degli ultimi anni della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado del territorio, tenuto da una psicologa specializzata in Disturbi Specifici dell'Apprendimento. "Liberi di imparare Estate" è la proposta ludica organizzata nell'ultima settimana di giugno. L'attività è sostenuta, ad oggi, dall'organizzazione di volontariato Niente di Nuovo (Nonantola), nell'ambito di una convenzione sottoscritta con il Comune di Nonantola.
- **Aiuto compiti del sabato mattina:** sostegno allo studio e svolgimento dei compiti per bambini della scuola primaria a cura dei volontari, in sinergia coi docenti di riferimento, con il sostegno di Niente di Nuovo.
- **Aiuto compiti estivo:** calendario di appuntamenti di sostegno allo svolgimento dei compiti estivi per bambini della scuola dell'obbligo del territorio a cura dei volontari.

OC Lab, lo spazio del fare: apprendere facendo

La programmazione annuale decorrerà dall'autunno 2023.

Alla data di approvazione della presente Carta dei Servizi sono in programma:

- corso di conversazione in inglese rivolto ad utenti di età superiore ai 20 anni;

- laboratori tecnologici per ragazzi di età compresa tra i 10 e i 14 anni;
- laboratorio sulla narrativa per ragazzi con gli alunni delle scuole medie.

Officine Culturali per le scuole

Unitamente ai tutti i servizi culturali dell'Ente, Officine Culturali progetta e propone attività di promozione del servizio, della lettura, del gioco e della musica a tutte le classi delle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio comunale. Le attività sono prevalentemente progettate e condotte dagli operatori di Officine Culturali con la possibile collaborazione di esperti esterni. Gli operatori sono anche a disposizione per supportare i docenti, gli educatori, i pedagogisti del territorio nella selezione di documenti utili alla loro programmazione.

Art. 4. SERVIZI ULTERIORI

4.1 Prestito a domicilio

Gli utenti che per qualsiasi ragione si trovino nell'impossibilità di recarsi in una delle sedi di Officine Culturali possono richiedere con il mezzo a loro più comodo (per telefono, per e-mail) la consegna a domicilio dei documenti che desiderano prendere in prestito. Il prestito a domicilio viene effettuato, previo accordi, entro due giorni dalla richiesta.

4.2 Sportello AID

Si tratta di attività di sostegno a genitori, docenti, ragazzi tenuta da una volontaria esperta dell'Associazione Italiana Dislessia, ad oggi convenzionata con il Comune di Nonantola, a favore dei cittadini del territorio. Lo sportello è una delle attività principali concordate nella convenzione stipulata tra Comune di Nonantola e AID.

4.3 Prestito occhiali da lettura

Il prestito degli occhiali da lettura è un servizio di Officine Culturali per rispondere al bisogno di chi ha dimenticato a casa i propri occhiali e non vuole rinunciare a consultare, in sede, la documentazione che gli interessa. Per ricevere un paio di occhiali della gradazione desiderata è necessario rivolgersi al banco prestito. La consegna degli occhiali viene registrata come prestito: per utilizzarli è necessario essere iscritti al servizio. L'utilizzo degli occhiali è possibile durante la permanenza in sede. Prima dell'uscita dal locale è necessario effettuare la riconsegna degli occhiali.

Art. 5. GLI IMPEGNI DI OFFICINE CULTURALI, GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI

5.1 Gli impegni di Officine Culturali

Officine Culturali stabilisce alcuni requisiti minimi di servizio in riferimento alle prestazioni garantite che tengono conto degli standard stabiliti dalla deliberazione di Giunta Regionale n. 309/2003 in attuazione dell'art. 10 della L.R. n.18/2000.

I requisiti minimi riportati di seguito fanno riferimento ai dati consolidati dal servizio e dai servizi afferenti nel corso dell'ultimo biennio che si ritiene di poter garantire per il corrente anno e quelli immediatamente futuri.

I singoli requisiti potranno essere aggiornati negli anni successivi.

Garanzia di continuità del servizio

Officine Culturali garantisce la continuità dell'apertura del servizio secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico.

In caso di chiusure o riduzioni di orario correlate ad attività o iniziative programmate il servizio provvede a darne comunicazione con congruo anticipo tramite avvisi distribuiti in sede, il portale web e la pagina Facebook. I medesimi canali di comunicazione vengono utilizzati anche per chiusure totali o parziali connesse a eventi straordinari non prevedibili.

In caso di partecipazione del personale a scioperi o ad assemblee sindacali, Officine Culturali si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni dei servizi attraverso i canali di comunicazione a sua disposizione.

Valorizzazione ed incremento del patrimonio documentario

Numero minimo annuale di nuove acquisizioni (libri, giochi e materiali multimediali): 1.000

Numero minimo annuale di abbonamenti a periodici e quotidiani: 10

Servizi in presenza

Utenti attivi annui del servizio di prestito (utente che ha preso in prestito almeno un documento nel corso di un anno solare): 1.800

Prestiti annui: 19.000

Attività annuali per le scuole del territorio: 63 incontri complessivi (50 della biblioteca, 13 della ludoteca) – anno di riferimento 2022

Iniziative annuali rivolte a giovani e adulti: 8 (30 incontri complessivi)

Iniziative annuali rivolte a bambini e ragazzi: (112 incontri complessivi)

Servizi a distanza

Tempistiche:

Risposte a richieste di informazione: immediata

Risposte a richieste approfondite: massimo 3 gg

Aggiornamento sito web: mensile

Pubblicazione della newsletter via e-mail: mensile

Indicatori:

Numero di follower della pagina facebook: 2151 (marzo 2023)

Numero di follower della pagina instagram: 522 (marzo 2023)

Numero utenti iscritti alla newsletter: 500 (marzo 2023)

5.2 Gli impegni degli utenti

L'utente regolarmente iscritto ha libero accesso alle sedi di Officine Culturali e può usufruire dei servizi offerti osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Gli utenti devono:

- rispettare le modalità stabilite da Officine Culturali nella presente Carta, nell'utilizzo dei servizi offerti, rispettare le scadenze, pagare le tariffe/ i rimborsi stabiliti quando necessario;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi, dei documenti e della strumentazione, messi a disposizione del pubblico, senza quindi arrecare danni di qualsivoglia natura;
- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti presenti;
- assumere un atteggiamento di reciproco rispetto nei riguardi dei lavoratori attivi nei servizi..

Negli spazi riservati ai bambini e ai ragazzi

- i genitori e gli accompagnatori hanno l'obbligo di vigilare sul comportamento dei bambini e dei ragazzi che sono sotto la loro custodia in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrecando disturbo ad altri frequentatori e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri;
- il personale di Officine Culturali non è responsabile della vigilanza dei bambini ed ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto delle regole di comportamento.

5.3 Sanzioni

Il personale di Officine Culturali ha la responsabilità esclusiva di far rispettare le norme di comportamento previste. La mancata osservanza delle norme di comportamento o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi o incompatibili con la gestione ordinata e con il normale funzionamento dei servizi può comportare, in ragione

della gravità:

- l'allontanamento immediato dalle sedi di Officine Culturali da parte del personale del servizio a seguito di comunicazione verbale all'interessato;
- la sospensione temporanea dell'accesso al servizio, di durata proporzionale alla gravità dei fatti contestati, o la sospensione a tempo indefinito in caso di comportamenti reiterati e di particolare gravità disposta per iscritto con provvedimento motivato da parte del direttore dell'Area servizio Cultura.
- nei casi di particolare gravità la denuncia alle autorità giudiziarie.

Suggerimenti e reclami

L'utente può formulare per iscritto osservazioni, suggerimenti e richieste per il miglioramento del servizio utilizzando l'apposito modulo disponibile presso qualsiasi sede di Officine Culturali e scaricabile dal sito del servizio o scrivendo una e-mail all'indirizzo biblioteca@comune.nonantola.mo.it specificando le proprie generalità.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La risposta è trasmessa all'utente entro 30 giorni tramite posta elettronica o posta ordinaria in base alla preferenza indicata nel modulo di presentazione del reclamo.

Gli utenti hanno facoltà di rivolgersi direttamente al Sindaco di Nonantola qualora il riscontro al loro reclamo non sia stato, a loro avviso, soddisfacente.

Art. 6. ENTRATA IN VIGORE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con il termine di pubblicazione, all'albo pretorio dell'Ente, della deliberazione di approvazione.

6.1 A seguito dell'entrata in vigore della Carta dei Servizi verrà attivata una capillare campagna informativa attraverso tutti gli strumenti comunicativi di cui Officine Culturali dispone per fare conoscere, in particolar modo, tutte le novità introdotte in merito ai servizi erogati con particolare attenzione a quelli di prestito e alla gestione dei ritardi. I mesi immediatamente successivi all'entrata in vigore della Carta saranno caratterizzati da una graduale e non rigida applicazione delle regole di sospensione dal prestito per dare modo agli utenti di abituarsi alle nuove procedure.