

CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA
PANIZZI
E DECENTRATE

PREFAZIONE.....	3
1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA.....	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
3. MISSIONE.....	6
4. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
4.1. Uguaglianza.....	7
4.2. Imparzialità e continuità.....	7
4.3. Accessibilità.....	7
4.4. Diritto di scelta.....	7
4.5. Partecipazione, chiarezza e trasparenza.....	8
4.6. Efficacia ed efficienza.....	8
4.7. Coinvolgimento del personale.....	8
5. LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE.....	9
5.1. Biblioteca Panizzi (Sede centrale).....	9
5.1.1. Sezione Moderna.....	9
5.1.2. Sezione di Conservazione e Storia Locale.....	11
5.2. Biblioteca decentrata di Rosta Nuova.....	12
5.3. Biblioteca decentrata di Ospizio.....	12
5.4. Biblioteca decentrata di San Pellegrino.....	13
5.5. Biblioteca decentrata di Santa Croce.....	13
5.6. Polo Archivistico.....	14
6. I SERVIZI E LE ATTIVITÀ OFFERTI DALLA BIBLIOTECA.....	15
6.1. Consultazione e lettura in sede.....	15
6.2. Prestito a domicilio.....	15
6.3. Prestito interbibliotecario.....	16
6.4. Informazione e consulenza.....	16
6.5. I cataloghi.....	16
6.6. Servizi on line.....	17
6.7. Servizi di riproduzione.....	18
6.8. Proposte d'acquisto.....	18
6.9. Attività didattica e promozione della lettura.....	18
6.10. Visite guidate per le scuole.....	19
6.11. Attività culturali.....	19

7. ORARI DI APERTURA.....	20
8. RAPPORTI CON I CITTADINI.....	22
8.1. Informazione all'utenza.....	22
8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	22
8.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza.....	22
8.4. Diritti e doveri.....	23
9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	24
9.1. Fattori di qualità.....	24
9.2. Indicatori e standard di qualità.....	24
9.2.1. Livello di ricettività.....	24
9.2.2. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi.....	25
9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento.....	28
9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi. . .	28
9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento.....	30
10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	31
10.1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi.....	31
10.2. Altre modalità di valutazione.....	31

PREFAZIONE

Care cittadine, cari cittadini

Nell'era dei libri digitali e delle biblioteche virtuali è più che mai affascinante la sfida a cui si trovano davanti la Biblioteca "Antonio Panizzi" e il sistema delle biblioteche decentrate del Comune di Reggio Emilia.

Una sfida che certo abbraccerebbe con entusiasmo *sir* Antonio Panizzi, patriota, bibliotecario, bibliografo di radici reggiane, nato come la nostra bandiera nel 1797, e assunto a direttore generale della biblioteca del British Museum nel 1856.

Una nuova frontiera che piacerebbe a un sindaco come Renzo Bonazzi, pioniere delle biblioteche decentrate e che aveva, da splendido ottantenne, imparato a navigare con gusto.

Una provocazione contemporanea che le nostre biblioteche percorrono già, con la sezione locale digitale e la sala telematica, accanto alle Cinquecentine e miniature della Sezione di Conservazione, oppure con l'affresco di Sol Le Witt nella antica sala di lettura.

Cariche di tanta storia e delle ottime performance in termini di prestiti e di acquisti, le biblioteche reggiane si affacciano dunque verso nuovi orizzonti.

Vogliamo pensare ottimisticamente che l'e-book non sarà che un nuovo inizio.

Nel contempo continuiamo a ritenere che l'accompagnamento attraverso il sapere, la memoria, la storia, la conoscenza sia un servizio di cui i cittadini hanno bisogno e a cui hanno diritto.

La pubblicazione della carta dei servizi corrisponde dunque a questa esigenza: rendere disponibili al cittadino, lettore, utente tutte le informazioni utili e doverose relative al servizio bibliotecario. È un valore aggiunto che arricchisce l'accoglienza alla Panizzi e alle altre biblioteche, le quali, oltre a essere scrigno della nostra memoria e del sapere, sono anche luoghi eletti dai nostri giovani e dai nostri cittadini come luoghi chiave della comunità e dell'identità di Reggio Emilia.

Luca Vecchi
Sindaco di Reggio Emilia

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca Panizzi è relativa ad un sistema bibliotecario articolato in servizi centrali e decentrati del Comune di Reggio Emilia e si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca stessa e i suoi utenti.

La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

In questa Carta dei Servizi della Biblioteca Panizzi il Comune di Reggio Emilia:

- presenta ai cittadini le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre: “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2000. Legge Regionale n. 18: “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”;
- 2000. Legge n. 328: “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

3. MISSIONE

Missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

La Biblioteca svolge un ruolo fondamentale sia come strumento di acculturazione e di informazione sia come luogo della memoria collettiva, nel quale è venuto a sedimentarsi il patrimonio di sapere e di conoscenza che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

La Biblioteca ha di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio perché venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di arricchimento culturale, e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti, in modo da fornire a tutte le diverse componenti sociali della comunità le risorse informative che possono contribuire a sviluppare una più alta qualità della vita individuale e collettiva.

Valorizzazione della tradizione culturale e sviluppo dell'innovazione, della ricerca e dell'informazione sono dunque i valori fondanti che connotano la funzione della Biblioteca nella comunità.

4. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I valori ideali ai quali la Biblioteca ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

In particolare, nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

4.1. Uguaglianza

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

4.2. Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La Biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.

4.3. Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna ad eliminare nelle sue sedi le barriere architettoniche.

4.4. Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse

informative disponibili sul territorio provinciale e nazionale e sulla rete telematica.

4.5. Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

4.6. Efficacia ed efficienza

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

4.7. Coinvolgimento del personale

La biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

5. LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

La Biblioteca Panizzi è un servizio del Comune di Reggio Emilia gestito in forma diretta ed è tradizionalmente la biblioteca di riferimento per l'intero territorio provinciale. La Biblioteca collabora anche come centro di informazione ed agenzia bibliografica locale con le Circoscrizioni, con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole e l'università, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

L'organizzazione della Biblioteca si articola nelle seguenti strutture:

5.1. Biblioteca Panizzi (Sede centrale)

Via Farini n. 3, 42121 Reggio Emilia

La Biblioteca, istituita nel 1796 ed intitolata ad Antonio Panizzi nel 1976 a seguito dell'unificazione con la Biblioteca Civica Popolare, è la maggiore struttura bibliotecaria del territorio provinciale ed ha sede nel settecentesco Palazzo San Giorgio, oggetto di un intervento complessivo di restauro e di riqualificazione degli spazi.

Alle sue funzioni fondamentali di agenzia informativa e di luogo della memoria collettiva corrispondono le due grandi sezioni in cui si articola la sua struttura:

5.1.1. Sezione Moderna

La Sezione Moderna è stata creata nel 1978 e conta oltre 180.000 opere tra libri e opere multimediali. Ogni anno viene aggiornata ed arricchita con circa 12.000 nuovi titoli. La sua caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche e seguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità. Un bibliotecario è a disposizione per fornire informazioni, aiuto e consulenza.

Nella Sezione Moderna sono disponibili:

- libri di saggistica ordinati per argomenti
- la narrativa italiana e straniera ordinata per aree linguistiche
- i grandi classici della letteratura
- romanzi in lingua originale
- enciclopedie, dizionari, repertori e opere di consultazione
- film in ordine alfabetico per cognome del regista
- documentari ordinati per argomenti
- libri a grandi caratteri e audiolibri

La Sezione comprende anche:

il Settore Bambini e Ragazzi: oltre 25.000 opere a disposizione di utenti dalla prima infanzia all'adolescenza, in spazi a loro dedicati. Con Mondolibri offre uno spazio multilingue, che non è solo ricco di materiali in lingua originale, ma si propone come strumento di valorizzazione delle lingue e delle culture presenti in città. Ricca e diversificata è anche l'offerta di film, cartoni animati e documentari, mentre sono disponibili anche riviste e giornalini che possono essere presi a prestito, tranne l'ultimo numero che deve essere consultato in biblioteca. Il settore promuove iniziative di promozione della lettura e del libro rivolte in particolare al mondo della scuola, con incontri, animazioni, laboratori, visite guidate, giochi di lettura e proposte bibliografiche a tema;

il Settore Periodici: la Biblioteca riceve in abbonamento circa 800 periodici che offrono un ampio panorama della migliore pubblicistica nazionale e internazionale. Nella Sala di lettura dei periodici sono esposti in libera consultazione oltre 15 quotidiani italiani e stranieri, i principali settimanali e gli ultimi numeri di circa 400 riviste, ordinate per materie;

la Sala Telematica: una struttura che garantisce un accesso libero e facilitato alle risorse informative che i nuovi media rendono disponibili e che si propone come uno strumento utile alla promozione dell'uso delle tecnologie digitali. Mette a disposizione 30 postazioni Internet e la possibilità di navigazione Wi-Fi con il proprio portatile, di accedere alla posta elettronica via webmail, di scaricare dati su supporto rimovibile e di stampare documenti. La navigazione Internet è gratuita ed è consentita per un massimo di **2 ore al giorno**.

5.1.2. Sezione di Conservazione e Storia Locale

La Sezione di Conservazione e Storia Locale custodisce i libri antichi, le edizioni rare e di pregio, i materiali librari, documentari e iconografici relativi alla storia di Reggio Emilia e del suo territorio. Il patrimonio della Sezione, ricco di oltre 350.000 volumi, è conservato in depositi di sicurezza: per consultare un'opera si deve quindi compilare una scheda di richiesta. Possono essere richiesti in prestito solo i volumi pubblicati dopo il 1950.

Nella Sezione di Conservazione e Storia Locale sono custoditi:

- manoscritti, autografi e carteggi dal XII al XX secolo
- oltre 100.000 volumi antichi, tra cui 6.800 edizioni del Quattrocento e del Cinquecento
- oltre 5.000 testate di periodici dal Seicento al Novecento
- oltre 1.500 carte geografiche antiche
- le opere degli autori reggiani o pubblicate in provincia di Reggio Emilia
- le cronache reggiane manoscritte
- la raccolta completa dei giornali cittadini dal 1837 a oggi
- manifesti, bandi e avvisi reggiani
- gli archivi contemporanei di illustri personalità.

La Sezione comprende anche:

- la Fototeca, che raccoglie un patrimonio costituito da oltre un milione di immagini in cui è documentata in particolare la realtà storica reggiana dalla metà dell'Ottocento ai giorni nostri;
- il Gabinetto delle Stampe "Angelo Davoli", che è nato dall'acquisizione della raccolta di 40.000 incisioni antiche e moderne dello studioso reggiano Angelo Davoli (1898-1973) e che custodisce il patrimonio grafico della Biblioteca;
- l'"Archivio Cesare Zavattini" che raccoglie, suddiviso per ambiti tematici, l'ampio e articolato patrimonio documentario dell'illustre concittadino;

- l'“Archivio Famiglia Berneri - Aurelio Chessa” che custodisce un ricchissimo patrimonio documentario sulla storia dell'anarchismo nazionale e internazionale.
- il Deposito Esterno che è un'estensione dei depositi librari della Biblioteca Panizzi e delle Biblioteche Decentrate e la naturale sede dei materiali librari e delle raccolte di periodici con un più basso indice di utilizzo. Per consentire la consultazione dei materiali custoditi nel deposito è stato attivato un servizio di navetta che, con cadenza bisettimanale, trasporta alla Biblioteca Panizzi le opere richieste dagli utenti mediante un'apposita scheda di prenotazione sia cartacea che on line.

5.2. Biblioteca decentrata di Rosta Nuova

Via Wibicki, 27, 42122 Reggio Emilia

La Biblioteca di Rosta Nuova è stata inaugurata nel 1972 da Gianni Rodari ed ha sede in una palazzina di due piani nel cuore del quartiere. Nel 1997 è stata completamente ristrutturata per ampliare gli spazi e rendere gli ambienti più confortevoli ed accoglienti. Ha una dotazione libraria di oltre 55.000 volumi, costantemente aggiornata con nuove acquisizioni. Riserva grande attenzione e molte attività ai bambini, alle scuole, agli anziani e ai gruppi organizzati del quartiere. Oltre ai servizi consueti, mette a disposizione degli utenti una raccolta di testi, riviste e recensioni specializzata in ambito cinematografico ed un servizio di visione e prestito di film in videocassetta e DVD. La Biblioteca offre inoltre il servizio di connessione senza fili (Wi-Fi) per la navigazione in Internet.

5.3. Biblioteca decentrata di Ospizio

Via Emilia Ospizio 30/B, 42122 Reggio Emilia

La Biblioteca di Ospizio, aperta nel 1975 come seconda biblioteca di quartiere della città, si è recentemente trasferita in una nuova sede più accogliente, situata al piano terra di un edificio che si affaccia sulla Via Emilia, facilmente raggiungibile sia a piedi che attraverso piste ciclabili. Dispone di un patrimonio

librario che supera i 40.000 volumi, mette a disposizione per la lettura in sede oltre 80 quotidiani e riviste ed ha una raccolta significativa di libri sulla storia del territorio reggiano. Offre anche un servizio di prestito di CD musicali, mettendo a disposizione un patrimonio di oltre 2.300 pezzi, suddivisi tra i principali generi musicali. Per usufruire di questo servizio occorre sottoscrivere un abbonamento annuale a pagamento. Come le altre biblioteche, è da sempre attenta al pubblico dei bambini e dei ragazzi. La Biblioteca offre inoltre il servizio di connessione senza fili (Wi-Fi) per la navigazione in Internet.

5.4. Biblioteca decentrata di San Pellegrino

Via Rivoluzione d'Ottobre 29, 42123 Reggio Emilia

La Biblioteca di San Pellegrino è stata istituita nel 1989 e ha attualmente un patrimonio di oltre 60.000 fra libri e materiali multimediali. È la sede di riferimento del progetto culturale Bao'bab. Spazio giovani scritture, rivolto a promuovere la pratica della lettura e della scrittura creativa attraverso una ricca programmazione di attività per studenti ed insegnanti. Il progetto, coordinato dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Reggio Emilia, si avvale di una significativa dotazione di opere e materiali sulla letteratura italiana contemporanea e sulla didattica della lettura e della scrittura. Presso la Biblioteca è possibile la navigazione in Internet su prenotazione, oltre al servizio di connessione senza fili (Wi-Fi).

5.5. Biblioteca decentrata di Santa Croce

Via Adua 57, 42124 Reggio Emilia

La Biblioteca di Santa Croce è stata aperta nel dicembre 2003 e conta oggi oltre 24.000 opere. Ha sede nella settecentesca Villa Cugnet, un edificio carico di memorie storiche valorizzato da un recente intervento di restauro, che si affaccia su via Adua, vero baricentro del quartiere. E' la biblioteca di riferimento di Nati per Leggere, il progetto di promozione della lettura sorto dall'alleanza fra pediatri e bibliotecari con l'obiettivo di favorire l'abitudine alla lettura fin dai primi mesi di vita. Nell'ambito di questo progetto, ospita anche le attività di formazione del gruppo dei Lettori Volontari. L'ampio parco esterno costituisce

una naturale estensione della biblioteca ed un ideale scenario per attività culturali. Presso la Biblioteca è possibile la navigazione in Internet su prenotazione, oltre al servizio di connessione senza fili (Wi-Fi).

5.6. Polo Archivistico

Chiostrì di San Domenico,

Via Dante Alighieri 11, 42121 Reggio Emilia

Il Polo Archivistico nasce nel 2002 come servizio della Biblioteca Panizzi, con l'obiettivo di raccogliere in un unico centro la memoria storica di Reggio Emilia e del suo territorio nel corso del Novecento e di consentire la salvaguardia e la fruizione di raccolte documentarie prodotte da enti pubblici, da forze politiche, economiche e sindacali, da associazioni e da privati. I fondi documentari più significativi che ne costituiscono l'attuale patrimonio sono gli archivi storici del Comune e della Provincia di Reggio Emilia; l'Archivio delle Officine Reggiane, gli archivi della Camera del Lavoro Territoriale, del Comitato provinciale dell'Unione Donne Italiane, della Federazione provinciale del PCI, della Federcoop - Lega, di Istoreco, dell'Azienda Consorziale Trasporti, della Fabbrica Agazzani, della Cassa di Risparmio e dell'Asilo Manodori.

Il Polo Archivistico offre agli utenti la possibilità di avvalersi dei seguenti servizi:

- consultazione dei materiali documentari nell'apposita sala di studio;
- assistenza nella ricerca da parte di personale qualificato;
- riproduzione dei documenti per finalità di studio;
- visite guidate e attività didattiche.

6. I SERVIZI E LE ATTIVITÀ OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

Nelle pagine seguenti si illustrano i servizi e le attività principali della Biblioteca e le modalità di accesso e di fruibilità. La descrizione dettagliata dei servizi e delle attività è consultabile nel sito www.bibliotecapanizzi.it. È inoltre possibile richiedere specifiche informazioni rivolgendosi alle singole sedi.

6.1. Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, audiovisivi, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

6.2. Prestito a domicilio

Per utilizzare il servizio di prestito a domicilio, occorre iscriversi presentando un documento valido di riconoscimento. L'iscrizione dei bambini e i ragazzi fino a 17 anni d'età è subordinata alla presentazione di un modulo precompilato riportante i dati anagrafici compreso il codice fiscale del minore richiedente oltre al documento di identità e alla firma dei genitori. La tessera di iscrizione è gratuita per tutti coloro che risiedono in provincia di Reggio Emilia ed è utilizzabile nella Biblioteca Panizzi, nelle Biblioteche Decentrate e anche nelle biblioteche comunali della provincia. Per i non residenti in Provincia di Reggio Emilia è possibile accedere al servizio di prestito attraverso il rilascio di una tessera d'iscrizione temporanea anch'essa gratuita.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono avere a prestito contemporaneamente fino a **10** libri, **4** DVD, **4** audiolibri, **4** Cd-Rom, **4** Cd-musicali (solo Decentrata di Ospizio). Nella sezione di Conservazione e Storia locale della Panizzi il limite di prestito a domicilio è di 4 opere. Si possono ottenere in prestito fino a **8** opere conservate nel Deposito Esterno.

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali. È possibile rinnovare, anche telefonicamente, il prestito dei libri per

altri 30 giorni ed il prestito dei DVD per ulteriori 7 giorni. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti. Chi non restituisce entro la scadenza viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo di tempo proporzionato al ritardo. Presso le Biblioteche Decentrate è disponibile il servizio di prenotazione delle opere che sono già a prestito ad altri utenti.

6.3. Prestito interbibliotecario

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili in Biblioteca, ma reperibili altrove. Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al prestito che ne facciano richiesta attraverso la compilazione del modulo cartaceo oppure on line. Il prestito interbibliotecario a livello provinciale è un servizio disponibile presso la Biblioteca Panizzi e presso le Biblioteche Decentrate ed è gratuito, mentre per le richieste a livello nazionale o internazionale occorre rivolgersi alla Biblioteca Panizzi e pagare il rimborso delle spese postali.

6.4. Informazione e consulenza

La biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote. Un bibliotecario è a disposizione del pubblico presso il servizio di consulenza della Sezione Moderna e delle Decentrate e, su richiesta, nella Sezione di Conservazione e Storia locale. E' attivo il servizio gratuito online "Chiedi al Bibliotecario" studiato per offrire risposte a quesiti di natura bibliografica e indicazioni sulle strategie di ricerca, oltre ad informazioni sui servizi bibliotecari della Biblioteca Panizzi.

6.5. I cataloghi

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato, consultabile anche nel sito della Biblioteca Panizzi. I libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore, titolo,

soggetto, parole del titolo o del soggetto, per collana, per collocazione o per combinazioni diverse di questi elementi. È possibile non solo sapere se l'opera ricercata è presente in una delle biblioteche del sistema, ma anche se è a prestito e fino a quando. Per rendere più rapida e mirata la ricerca, sono stati estratti dal catalogo generale anche cataloghi di materiali particolari, come ad esempio i periodici, i film, le opere per ragazzi, le tesi di laurea. Nei cataloghi speciali si possono invece ricercare i materiali non presenti nel catalogo generale, tra cui le fotografie, le incisioni, i manoscritti e i carteggi, gli articoli di storia locale, i bandi e i manifesti.

6.6. Servizi on line

Consultando il sito della Biblioteca (www.bibliotecapanizzi.it) è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale, nei cataloghi speciali e nel catalogo storico;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito,
- controllare le scadenze dei propri prestiti ed effettuare rinnovi;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- avanzare proposte d'acquisto di libri e DVD;
- iscriversi alla newsletter della Biblioteca;
- consultare gli inventari di fondi e archivi speciali;
- consultare bibliografie su specifici argomenti anche di storia locale ed accedere alla Biblioteca Digitale Reggiana ovvero alle principali fonti bibliografiche e documentarie relative alla storia di Reggio e del suo territorio;
- visitare le mostre virtuali;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche;
- accedere gratuitamente previa iscrizione al servizio EMILIB Emilia Digital Library: la nuova Biblioteca digitale reggiana mette a disposizione degli utenti oltre 25.000 e-book, più di 5.800 testate di quotidiani e riviste in oltre 80 lingue e molto altro ancora.

6.7. Servizi di riproduzione

Nelle diverse sedi è possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà delle biblioteche, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore.

Presso la Biblioteca Panizzi si effettuano su richiesta riproduzioni fotografiche in bianco e nero, negativi in bianco e nero e a colori, diapositive, microfilm, riproduzioni in formato digitale, stampe da scanner e da microfilm. Le riproduzioni in formato digitale possono essere trasmesse per via telematica.

I servizi di riproduzione sono a pagamento. La tabella delle tariffe è disponibile presso la distribuzione della Sezione di Conservazione e Storia Locale e consultabile nel sito: www.bibliotecapanizzi.it.

6.8. Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librerie e multimediali non possedute dalle biblioteche, compilando il modulo di richiesta disponibile presso ogni biblioteca oppure trasmettendo il modulo on line disponibile nel sito www.bibliotecapanizzi.it.

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e, se accolta, il richiedente verrà informato via mail che l'opera richiesta rimarrà a sua disposizione per una settimana per un eventuale prestito.

6.9. Attività didattica e promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0 - 17 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;

realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole biblioteche; conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore. Con Panizzi Junior (consultabile nel sito www.bibliotecapanizzi.it) la Biblioteca presenta l'insieme delle proposte e dei servizi rivolti al mondo della scuola e alle famiglie e i principali eventi cittadini ai quali partecipa attivamente.

6.10. Visite guidate per le scuole

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare la visita presso la biblioteca prescelta.

In occasione della visita guidata è possibile distribuire le tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono qualora gli insegnanti abbiano fatto pervenire alla biblioteca almeno tre giorni prima gli elenchi completi di dati anagrafici e numeri di telefono. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

Le istruzioni e i moduli scaricabili sono disponibili nel sito: www.bibliotecapanizzi.it.

6.11. Attività culturali

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità. La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle proprie raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Produce pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

7. ORARI DI APERTURA

STRUTTURE	SEDI	ORARIO
Biblioteca Panizzi Sezione Moderna	Via Farini, 3 42121 Reggio Emilia Tel. 0522 456084	Da lunedì a sabato dalle 9.00 alle 20.00, domenica dalle 10.00 alle 13.00 (il prestito cessa mezz'ora pri- ma della chiusura)
Biblioteca Panizzi Sezione di Conservazio- ne e Storia Locale	Via Farini, 3 42121 Reggio Emilia Tel. 0522 456092	Da lunedì a sabato 9.00-18.00 (la distribuzione delle opere si interrompe dalle 12 alle 15)
Biblioteca Panizzi Sala Telematica	Via Farini, 3 42121 Reggio Emilia Tel. 0522 456069	Da lunedì a venerdì 10.00- 14.00
Biblioteca di Rosta Nuova	Via Wybicki, 27 42122 Reggio Emilia Tel. 0522 585636	Mer, Ven e Sab 9.00-12.30 Da Lun a Ven 14.40-19.00 (il prestito cessa dieci minuti prima della chiusura)
Biblioteca di Ospizio	Via Emilia Ospizio 30/B 42122 Reggio Emilia Tel. 0522 585639	Mar, Gio e Sab 9.00-12.30 Da Lun a Ven 14.40-19.00 (il prestito cessa dieci minuti prima della chiusura)
Biblioteca di San Pellegrino	Via Rivoluzione d'Ottobre, 29 42123 Reggio Emilia Tel. 0522 585616	Mar, Gio e Sab 9.00-12.30 Da Lun a Ven 14.40-19.00 (il prestito cessa dieci minuti prima della chiusura)
Biblioteca di Santa Croce	Via Adua, 57 42124 Reggio Emilia Tel. 0522 585600	Mer, Ven e Sab 9.00-12.30 Da Lun a Ven 14.40-19.00 (il prestito cessa dieci minuti prima della chiusura)

Archivio Famiglia Berneri-Aurelio Chessa	Via Tavolata, 6 42121 Reggio Emilia Tel. 0522 439323	Su appuntamento
STRUTTURE	SEDI	ORARIO
Polo Archivistico	Via Dante Alighieri, 11 42121 Reggio Emilia Tel. 0522 456125	Da Mar a Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 14.30-18.00

Orari estivi

Nei mesi estivi le biblioteche osservano un orario di apertura ridotto. Per verificare le date di inizio e l'articolazione degli orari di apertura delle singole sedi è opportuno consultare il sito: www.bibliotecapanizzi.it.

8. RAPPORTI CON I CITTADINI

8.1. Informazione all'utenza

La Biblioteca assicura un'informazione esauriente ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

al punto informativo di ogni sede (vedi singolo indirizzo);

agli uffici e alla Direzione della Biblioteca Panizzi (Via Farini, 3; tel. 0522 456055, email: panizzi@municipio.re.it);

agli uffici di Comune Informa - URP (Via Farini, 2/1; tel. 0522 456660, email: comune.informa@municipio.re.it).

È possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami compilando gli appositi moduli disponibili presso le sedi indicate oppure all'indirizzo: www.bibliotecapanizzi.it. Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

8.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La Biblioteca promuove ricerche quali-quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini sono resi pubblici e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

8.4. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Reggio Emilia:

assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;

definisce annualmente gli obiettivi che i servizi bibliotecari devono perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;

stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.

L'utente:

rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne dei servizi bibliotecari;

adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;

tratta con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione.

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

9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

9.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità della Biblioteca Panizzi individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

Livello di ricettività

Tempi e modalità di erogazione dei servizi

Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

9.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

9.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca Panizzi è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

STRUTTURA	N. ORE SETTIMANALI DI APERTURA
Biblioteca Panizzi Sezione moderna	69
Biblioteca Panizzi Sezione di Conservazione e Storia locale	54
Sala telematica	20
Biblioteche decentrate	32
Polo Archivistico	36

9.2.2. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia .

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi della Biblioteca.

Per ciascuna attività sono indicati:

l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio

gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

a) Servizio di prestito e consultazione

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di prestito e consultazione in sede	Costo del servizio	Gratuito
Iscrizione al prestito	Tempo di rilascio della tessera	Immediato
Prestito dei documenti a	Tempo di registrazione	Immediato

scaffale aperto	del prestito	
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi interni (Biblioteca Panizzi)	Tempo di attesa	Non superiore ai 25 minuti
ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi esterni (Biblioteca Panizzi)	Tempo di attesa	Non superiore ai 3 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito provinciale (Biblioteca Panizzi)	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore ai 3 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale e internazionale (Biblioteca Panizzi)	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore ai 3 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito provinciale (Biblioteca Panizzi)	Costo del servizio	Gratuito
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale e internazionale (Biblioteca Panizzi)	Costo del servizio	Spese di spedizione
Proposte d'acquisto	Percentuale di accoglimento	Non inferiore al 60%
Incremento patrimonio	Numero nuove acquisizioni all'anno	Almeno 15.000 opere
Iscrizione alla Sala telematica	Tempo di rilascio della tessera	Immediato, nel rispetto della normativa vigente in materia di navigazione in Internet

b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di informazione	Accessibilità	Orario di apertura
Servizio di consulenza bibliografica (Biblioteca Panizzi)	Accessibilità	9 ore al giorno
Servizio di consulenza bibliografica (Sedi decentrate e Polo archivistico)	Accessibilità	Orario di apertura
Navigazione in Internet(Sala telematica)	Tariffa/Accessibilità Tempo sessioni di lavoro	Gratuito a tempo
Navigazione in Internet (Biblioteche decentrate)	Tariffa/Accessibilità Tempo sessioni di lavoro	Gratuito a tempo su prenotazione
Visite guidate	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, su prenotazione
Visite guidate per scolaresche	Tariffa/Accessibilità	Gratuito da martedì a venerdì mattina su prenotazione
Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/Accessibilità	Gratuito su prenotazione
Attività culturali	Tariffa/Accessibilità	Gratuito su prenotazione

c) Servizio di riproduzione

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di fotocopiatrice	Tempo di attesa	Immediato
Servizio interno di riproduzione fotografica (Biblioteca Panizzi)	Tempo di attesa	Non superiore a 7 giorni lavorativi

9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	• Segnaletica informativa interna ed esterna • Servizi igienici • Ascensore • Servizi guide a stampa • Rivendita pubblicazioni • Sussidi alla visita	• Presente • Presenti • Presente • Presenti e gratuiti • Presente in Panizzi centrale • Presenti
Accoglienza	• Punto di accoglienza (Reception) • Presenza di un operatore al Servizio di Reception con compiti anche di centralino	• Presente • Presente nell'intero orario di apertura

9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di informazioni necessarie ad una ottimale fruizione dei servizi.

BIBLIOTECA PANIZZI	TELEFONO	INDIRIZZO E-MAIL
Reception	0522 456084	panizzi@municipio.re.it
Direzione	0522 585548	giordano.gasparini@municipio.re.it
Segreteria Direzione	0522 585548 fax 0522 456081	maura.gallinari@municipio.re.it
Responsabile Unità Operativa	0522 585280	alberto.ferraboschi@municipio.re.it
Prestito Sezione di Pubblica Lettura	0522 456094	
BIBLIOTECA PANIZZI	TELEFONO	INDIRIZZO E-MAIL
Prestito Sezione di Conservazione e Storia Locale	0522 456092	
Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale	0522 456061	prestito@municipio.re.it
Prestito interbibliotecario provinciale		illprovinciare@gmail.com
Periodici	0522 585277	michele.atzei@municipio.re.it
Fototeca	0522 456089	monica.leoni@municipio.re.it
Gabinetto delle Stampe "A. Davoli"	0522 456071	chiara.panizzic@municipio.re.it
Audiovisivi	0522 456061	cristina.rivi@municipio.re.it
Settore manoscritti	0522 456090	roberto.marcuccio@municipio.re.it
Storia Locale	0522 456090	roberto.marcuccio@municipio.re.it
Sezione Bambini e ragazzi	0522 456061	cristina.rivi@municipio.re.it
Attività per le scuole	0522 456077	renza.grossi@municipio.re.it

Archivio Zavattini	0522 585280	alberto.ferraboschi@municipio.re.it
Referente Tecnologie informatiche	0522 456080	roberto.coscelli@comune.re.it
Sala Telematica	0522 456069	salatelematica@guglielmo.biz
Biblioteca Rosta Nuova	0522 436322	rosta@municipio.re.it
Biblioteca di Ospizio	0522 558974	ospi@municipio.re.it
Biblioteca di San Pellegrino	0522 285924	spell@municipio.re.it
Biblioteca di Santa Croce	0522 516870	scroc@municipio.re.it
Archivio Berneri-Chessa	0522 439323	archivioberneri@gmail.com
Polo Archivistico	0522 456125 fax 0522 433266	massimo.storchi@municipio.re.it

9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti, la Biblioteca si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni nel rispetto della diversità linguistica e della multiculturalità;
- incrementare l'acquisto dei libri a grandi caratteri e degli audiolibri;
- incrementare gli spazi destinati alla Sezione Ragazzi;
- incrementare gli spazi espositivi per favorire la visibilità delle nuove acquisizioni di materiale librario, e multimediale;
- incrementare gli spazi destinati alla lettura e allo studio in sede;
- migliorare la visibilità del patrimonio storico e delle collezioni speciali.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

10.1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

La Biblioteca dispone di un sofisticato sistema informatizzato di rilevazione statistica per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio librario e multimediale, agli interessi di lettura e alla composizione sociale dei lettori, forniscono un quadro dettagliato delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo. Una sintesi dei dati statistici più significativi è disponibile sul sito www.bibliotecapanizzi.it

La Biblioteca inoltre promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

10.2. Altre modalità di valutazione

La Biblioteca valuta con attenzione reclami e suggerimenti da parte degli utenti e si attiva per risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei Servizi.