

Carta dei servizi della “Biblioteca G. Guglielmi” dell’Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna (IBACN)

La “Biblioteca Giuseppe Guglielmi” dell’Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna (IBACN) é dedicata alla ricerca e allo studio dei beni culturali e mette a disposizione il proprio patrimonio librario e documentario a favore dell’IBACN e dei cittadini.

La presente Carta dei servizi si propone di dare attuazione alla legge regionale n. 18/2000, alla relativa Direttiva regionale di approvazione degli standard e obiettivi di qualità per le biblioteche, archivi storici e musei ed al Regolamento della Biblioteca, approvato dal Consiglio direttivo dell’IBACN con delibera n. 37 del 26/9/2011 (e successiva modificato con delibera n. 24 del 22/5/2012).

I principi generali

La Carta dei servizi della Biblioteca è lo strumento che:

- garantisce l’orientamento della struttura bibliotecaria a favore delle esigenze degli utenti;
- stabilisce diritti e doveri degli utenti e gli impegni della Biblioteca sulle modalità di erogazione dei servizi offerti.

Nel fornire i propri servizi la Biblioteca si ispira ai principi di imparzialità e uguaglianza enunciati nello Statuto della Regione Emilia-Romagna e nel Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche.

La Biblioteca garantisce accesso a chiunque senza distinzione di etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. L’accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La Biblioteca persegue la cooperazione tra biblioteche e la condivisione delle risorse bibliotecarie e documentali a partire dalla rete delle biblioteche del polo a cui appartiene, nell’ambito del Servizio bibliotecario nazionale (SBN).

La Biblioteca: storia e patrimonio

La Biblioteca si è costituita a partire dagli anni Settanta a supporto dell’attività istituzionale dell’IBACN, per documentare e approfondire aspetti e tematiche relative ai beni culturali dell’Emilia-Romagna ed è intitolata alla memoria di Giuseppe Guglielmi, primo direttore dell’Istituto.

Fa parte della Biblioteca la Sezione distaccata di biblioteconomia e archivistica del Servizio di Soprintendenza per i beni librari e documentari che comprende anche i fondi bibliografici e archivistici delle cessate Soprintendenze bibliografiche statali per l’Emilia Romagna con sede a Bologna e Modena.

La Biblioteca è parte integrante dell’organizzazione bibliotecaria regionale e aderisce al Polo unificato bolognese SBN. Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da circa

40.000 volumi, la maggior parte dei quali collocati a scaffale aperto, da 95 periodici e da 100 audiovisivi.

Accesso e orario

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche.

Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi: consultazione in sala a scaffale aperto, emeroteca, informazione bibliografica e prestito. Non è ammessa, di norma, la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteca.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 30 ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì ed è pubblicizzato sul sito web dell'IBACN e nelle sale della Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Biblioteca e nel sito web dell'IBACN.

Per motivi di sicurezza le sale aperte al pubblico della sede principale non possono ospitare contemporaneamente più di venticinque persone e non più di dieci possono essere accolte nella sede distaccata della Soprintendenza.

Gli utenti della Biblioteca devono tenere un comportamento corretto, non danneggiare il patrimonio, non disturbare l'attività di studio ed osservare le norme previste nel Regolamento, di cui è affissa copia nelle sale di consultazione ed è pubblicato sul sito web dell'IBACN.

Consultazione

Nelle sale della Biblioteca riservate alla consultazione i volumi sono collocati a scaffale aperto per consentire ai lettori la possibilità di accesso diretto ai documenti, con suddivisione per area disciplinare secondo la Classificazione decimale Dewey per facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta e la consegna viene effettuata entro il tempo massimo di un'ora. I periodici sono consultabili soltanto in sede; l'ultimo numero di ciascuna testata è collocato nell'apposito espositore ed è a consultazione libera, mentre i fascicoli arretrati vanno richiesti agli operatori.

La Biblioteca assicura agli utenti l'assistenza per le necessità informative e per l'accesso ai servizi offerti. Per la consultazione del Catalogo del polo bolognese del Servizio bibliotecario nazionale sono disponibili due postazioni riservate agli utenti nelle sale di consultazione della sede centrale.

Gli utenti, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati che verranno ricollocati dal personale della Biblioteca. L'utente può chiedere al personale di tenere a disposizione per sette giorni uno o più volumi per ulteriori successive consultazioni.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Se il libro non è più reperibile

perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al suo valore di mercato.

Servizio di reference

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico, sull'attività e la produzione editoriale e documentaria dell'IBACN; offre, altresì, consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito e garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca. La Biblioteca risponde, di norma entro la giornata lavorativa, anche a richieste di informazione bibliografica e di ricerche pervenute via e-mail o per posta. Nel caso in cui l'informazione non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è comunque ricontattato e messo a conoscenza dei tempi utili per ottenere il risultato della ricerca (entro 3 giorni). Qualora l'informazione non possa essere reperita in Biblioteca, si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti molto specifici e non attinenti le materie di competenza della Biblioteca sono offerti unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle fonti per ottenere l'informazione desiderata.

Internet

L'accesso a Internet in Biblioteca è limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e documentaria. Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC del Catalogo del polo bolognese. Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione due computer per accedere a tali servizi. Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica, con particolare riferimento ai cataloghi in linea.

È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche selezionando la funzione "Servizi/Il mio spazio" nell'OPAC del Catalogo del polo bolognese, in caso di utente registrato oppure su supporti personali.

Prestito locale

I volumi delle sezioni C, IBC (volumi o collane IBACN) o in precario stato di conservazione, nonché i fascicoli dei periodici sono esclusi dal prestito.

La disciplina del prestito si applica all'utenza interna (cioè il solo personale che lavora presso l'IBACN) ed esterna all'IBACN con le specifiche seguenti:

- per gli utenti interni il prestito ha una durata commisurata allo svolgimento delle attività svolte per conto dell'IBACN.
- nel caso di utenza esterna il prestito è consentito solo per i documenti delle sezioni DM e IBCM e per un massimo di tre volumi per utente; ha una durata di trenta giorni e, in assenza di prenotazioni, può essere rinnovato per un ulteriore periodo di quindici giorni.

Il prestito è strettamente personale; per poterne usufruire è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o ad un'altra biblioteca del Polo, fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento (tessera di una biblioteca del Polo e/o documento d'identità).

Il lettore è tenuto a rispondere dei documenti, controllandone l'integrità all'atto della registrazione del prestito; è tenuto a conservare correttamente i volumi - sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento - e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danneggiamento, smarrimento o mancata restituzione dei volumi avuti a prestito, l'utente dovrà provvedere al risarcimento del danno pari al valore attuale di mercato.

Nel caso il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno di riapertura successivo.

In caso di mancata restituzione alla scadenza del prestito e dopo cinque giorni dall'invio, da parte della Biblioteca, di una comunicazione di sollecito, l'utente esterno non può accedere ad altri prestiti fino al momento in cui regolarizzi la propria posizione e restituendo i documenti. Trascorsi trenta giorni dall'invio del sollecito, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al doppio del tempo del ritardo al momento della consegna del documento.

Al fine di favorire e salvaguardare l'attività di ricerca e studio, i volumi della sezione D sono ammessi solo al prestito giornaliero e devono essere restituiti il giorno stesso.

La Biblioteca, per motivate esigenze di studio e ricerca, può autorizzare prestiti straordinari di opere normalmente non ammesse al prestito per un periodo massimo di quindici giorni.

L'eventuale rinnovo del prestito per l'utente esterno è concesso per una sola volta e per la durata di quindici giorni. Il rinnovo può avvenire in sede entro la data di scadenza del prestito; oppure telefonicamente (al numero 051.5278990-91) o tramite mail (bibliotecaibc@regione.emilia-romagna.it) entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza. Il rinnovo non è concesso per i volumi richiesti da parte di altri utenti.

Se l'utente smarrisce o danneggia un documento è tenuto al riacquisto dell'opera; la Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al valore attuale di mercato.

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 15 minuti prima della chiusura.

Prestito interbibliotecario e *Document Delivery*

I servizi vengono effettuati, esclusivamente in regime di reciproca gratuità, nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del documento stesso.

Le richieste si accettano in sede (mediante apposito modulo cartaceo) oppure tramite posta elettronica all'indirizzo bibliotecaibc@regione.emilia-romagna.it, indicando il motivo della richiesta del servizio e i propri recapiti.

La Biblioteca assicura il prestito interbibliotecario in uscita nei confronti delle biblioteche del Polo UBO e di quelle appartenenti agli altri poli della cooperazione nazionale.

I documenti esclusi dal prestito locale non sono soggetti al prestito interbibliotecario. Il personale della Biblioteca fornisce risposta sulla disponibilità dei documenti entro tre giorni dalla richiesta; in caso di risposta positiva, entro i successivi tre giorni provvede alla spedizione.

La durata del prestito interbibliotecario è di trenta giorni e non è rinnovabile. L'utente e la biblioteca richiedente sono tenuti a conservare correttamente i documenti ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento, utenti e biblioteca richiedente si atterrano alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

Il servizio di prestito interbibliotecario in entrata viene effettuato soltanto nel caso in cui il documento richiesto non sia reperibile a Bologna. Il personale della Biblioteca evade la richiesta, di norma, entro un giorno lavorativo dalla richiesta, e comunque al massimo entro tre giorni lavorativi.

I documenti ottenuti in prestito interbibliotecario devono essere consultati presso la sede della Biblioteca. Il personale della Biblioteca avvisa gli utenti interni, di norma entro un giorno lavorativo dal ricevimento del documento, al massimo entro tre giorni lavorativi.

La Biblioteca effettua il servizio di *document delivery*, cioè riproduce e invia i documenti richiesti alle biblioteche che ne fanno richiesta, nel rispetto della legislazione e della normativa vigente in materia di diritto d'autore (l.n. 633/1941).

Il personale della Biblioteca fornisce risposta sulla disponibilità dei documenti di norma, entro un giorno lavorativo dalla richiesta e, in caso di risposta positiva, entro i successivi due giorni lavorativi provvede alla spedizione.

Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione fotostatica.

La Biblioteca effettua il servizio di richiesta di document delivery ad altre biblioteche nel caso in cui il documento non sia reperibile a Bologna ed evade le richieste pervenute entro tre giorni lavorativi.

Riproduzioni

La Biblioteca non fornisce il servizio di fotoreproduzione.

Suggerimenti d'acquisto

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo o tramite e-mail all'indirizzo bibliotecaibc@regione.emilia-romagna.it.

La Responsabile della conduzione della Biblioteca valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

Attività culturali

Presso la Biblioteca possono essere svolte attività di approfondimento, divulgazione e promozione della conoscenza sulle tematiche relative ai beni culturali anche in collaborazione con altre istituzioni.

Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca e sul sito web dell'IBACN.

Donazioni

La Responsabile della conduzione della Biblioteca pone in essere, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari ai sensi del codice civile per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti.

Spetta comunque alla responsabile della conduzione della Biblioteca la facoltà di proporre di non procedere a quanto necessario per l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca e quando sussistano problemi di disponibilità di spazio, fino a quando gli stessi non siano risolti.

Il personale

Il personale afferente, dipendente della Regione Emilia-Romagna, partecipa alla formazione specifica ai sensi delle norme sull'impiego alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni.

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono segnalare alla Responsabile della conduzione della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati e/o fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, alla Responsabile della conduzione della Biblioteca, oppure in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in sede e/o all'indirizzo e-mail bibliotecaibc@regione.emilia-romagna.it.

La Responsabile della conduzione della Biblioteca dà motivata risposta entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

La comunicazione con l'utente

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio il sito web, la posta elettronica, l'apposita modulistica per suggerimenti, reclami, proposte d'acquisto; i servizi online attivi attraverso il Catalogo del polo bolognese (voce 'Servizi');

Sezione di biblioteconomia e archivistica del Servizio di Soprintendenza per i beni librari e documentari

La Sezione di biblioteconomia e archivistica ha sede presso il Servizio di Servizio di Soprintendenza per i beni librari e documentari ed è funzionale allo svolgimento delle attività del medesimo. E' tuttavia aperta al pubblico su richiesta. Fornisce i propri servizi all'utenza esterna in coerenza con la sede centrale. Il presente articolo disciplina le modalità con cui i servizi vengono offerti con procedure diverse rispetto a quelle della sede centrale.

I servizi di consultazione, prestito, fotocopiazione informazione bibliografica e prestito interbibliotecario sono svolti per l'utenza esterna a seguito di richiesta indirizzata al personale addetto (tel. 051/5276600, soprbib@regione.emilia-romagna.it o chiedendo al personale della sede centrale).

Consultazione: per motivi di sicurezza della rete telematica regionale non è possibile l'accesso alle connessioni telematiche interne alla sede della Servizio di Soprintendenza per i beni librari e documentari tramite personal computer dell'utente.

E' consentito tuttavia l'utilizzo di *Internet keys* (chiavette Internet USB).

Prestito: si effettua il prestito dei documenti all'utenza esterna per quindici giorni con le seguenti eccezioni:

- documenti anteriori al 1970;
- documenti rari e/o di pregio, copie numerate, edizioni d'arte e documenti con stampe e tavole fuori testo e/o disegni sciolti;
- periodici, opuscoli, letteratura grigia e non book materials;
- opere di consultazione ivi compresi dizionari, enciclopedie, codici, repertori bibliografici e catalografici;
- volumi in precarie condizioni di conservazione;
- opere di singolare rilevanza bibliografica in rapporto alla specificità disciplinare;
- documenti in prestito al personale interno e collocati nella Sezione di collocazione SOPR.UFFIC.

L'utenza esterna può ottenere in prestito fino a due opere per un massimo di quattro volumi senza possibilità di rinnovo. I documenti in prestito al personale interno e i materiali collocati nella Sezione di collocazione SOPR.UFFIC possono altresì essere consultati in sede dietro preavviso, in quanto si tratta di materiali non immediatamente accessibili.

Fotocopiatura: si effettua servizio di fotocopiatura in conformità a quanto previsto dalla normativa sul diritto d'autore (legge Legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive integrazioni e modificazioni).

Informazione bibliografica: il servizio fornisce risposte a quesiti semplici in ambito bibliografico, localizzazione di risorse informative presso le biblioteche, l'utilizzo di cataloghi, banche dati, risorse elettroniche e siti web.

Prestito interbibliotecario: si effettua il prestito interbibliotecario in entrata per l'utenza esterna nel caso in cui la biblioteca prestante svolga tali servizi gratuitamente. I materiali ottenuti in prestito ILL devono essere consultati in sede. La Sezione si attiene al Regolamento del prestito di polo e di quello della biblioteca prestante.

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca "G. Guglielmi", è pubblicata sul sito dell'IBACN nella pagina dedicata alla Biblioteca e può sempre essere aggiornata in caso di modifiche dei servizi sopra descritti e della normativa di riferimento.

Riferimenti e testi utilizzati per la redazione della Carta

- Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche. Prepareate per la Sezione biblioteche pubbliche dell'IFLA. Edizione italiana a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Roma, AIB, 1988, reperibile sul sito <http://www.esamestatolombardia.org/rassegna/doc/71925493.html>
- IFLA/UNESCO, Public library Manifesto, 1994, reperibile presso <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm>
- Legge Regionale 24 marzo 2000, n. 18, "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali", Regione Emilia-Romagna, consultabile sul sito <http://demetra.regione.emilia-romagna.it/al/monitor.php?urn=er:assemblealegislativa:legge:2000;18>
- Approvazione "Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei" ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000, reperibile presso http://www.ibr.regione.emilia-romagna.it/wcm/ibr/menu/dx/11norm/ibr_normativa_riferimento/normativa_reg/Direttiva_S_tandard.pdf
- Linee guida per la redazione della Carta dei servizi delle biblioteche, Bologna, Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, 2008.
- Regolamento della Biblioteca dell'Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna "Giuseppe Guglielmi", approvato dal Consiglio direttivo dell'IBACN il 26/09/2011 (delibera n. 37) e modificato il 22/05/2012 (delibera n. 24), reperibile sul sito <http://www.ibr.regione.emilia-romagna.it/>
- Legge 22 aprile 1941, n. 633, Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio, reperibile in http://www.interlex.it/testi/l41_633.htm