



Comune di  
Cavriago



Via della Repubblica, 23  
42025 Cavriago (RE)  
tel. 0522/373.466

---

# CARTA DEI SERVIZI

## MULTIPLO CENTRO CULTURA COMUNE DI CAVRIAGO



## INDICE

<b>1. Che cos'è la Carta dei Servizi</b>	<b>p. 1</b>
1.1. Missione	p. 1
I valori fondamentali	
- Centralità dell'utenza e facilità d'uso	
- Molteplicità e integrazione dei servizi	
- Organizzazione e gestione innovativa	
1.2. I principi generali di erogazione dei servizi	p. 3
Accessibilità	
- negli orari	
- negli spazi	
- nei servizi e nella comunicazione a distanza	
Gratuità	
Chiarezza, trasparenza, tutela della privacy	
Rispetto dell'intera comunità	
Partecipazione e alleanze	
<b>2. Gli strumenti per l'erogazione dei servizi</b>	<b>p. 5</b>
2.1. Gli ambienti e gli spazi	p. 5
La localizzazione	
L'articolazione degli spazi	
2.2. Le raccolte documentarie	p. 7
- Archivio fotografico	
- Artoteca	
I criteri di sviluppo	
Le donazioni	
La revisione delle collezioni	
2.3. Il personale	p. 9
I nostri valori	
- Accoglienza	
- Disponibilità	
- Cortesia	
- Competenza	
- Riconoscibilità	
- Tutela della riservatezza	
- Lavoro di squadra	
2.4. Le risorse economiche e strumentali	p. 11
2.5. Le risorse organizzative	p. 12
La cooperazione interbibliotecaria provinciale	
La politica delle alleanze	

<b>3. I servizi offerti</b>	<b>p. 13</b>
3.1. Accesso agli spazi	p. 13
Orario di apertura al pubblico	
Deposito borse	
Oggetti personali	
Oggetti smarriti	
Sistema di videosorveglianza	
Uso delle postazioni di lettura e studio	
Uso dei telefoni cellulari	
3.2. Servizio di lettura, consultazione e gioco in sede	p. 15
Documenti a scaffale aperto	
Documenti a magazzino	
Visione di dvd	
Ascolto di cd musicali	
Utilizzo dei videogiochi	
3.3. Servizio di prestito	p. 16
Tessera personale	
- Responsabilità individuale nell'uso e nella conservazione	
- Uso della tessera per il prestito	
- Utenti non identificabili	
- Blocco automatico della tessera personale	
- Uso di tessere altrui	
Tessera collettiva	
Quantità massima dei documenti da prendere in prestito	
- Artoteca	
Durata del prestito	
Registrazione del prestito	
Rinnovi	
Prenotazioni	
Esclusione dal prestito	
Restituzione dei documenti	
Ritardo nella restituzione dei documenti	
Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito	
- Artoteca	
Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore di utenti	
Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore di altre biblioteche	
Suggerimenti di acquisto	
3.4. Informazione e documentazione	p. 22
Catalogo elettronico	
Servizi generali di informazione in sede	
- Consulenze specialistiche e personalizzate	
- Consulenze per genitori ed insegnanti	
Servizi di riproduzione	
- Fotocopiatura	
- Stampa	

Servizi telematici e multimediali	
- Navigazione internet	
- Amici del Computer	
- Accesso alla rete elettrica	
- Postazioni di lavoro per ricerche di gruppo	
- Postazioni iPad	
- MLOL. MediaLibraryOnLine	
Archivio fotografico	
Servizi multiculturali	
Servizi a distanza	
- Servizi di informazione a distanza	
- Servizi online	
<b>3.5. Iniziative e attività</b>	<b>p. 25</b>
Visite guidate per adulti	
Esposizioni e rassegne	
Iniziative e attività culturali	
- Utilizzo delle Sale del Multiplo	
Vendita libri	
<b>3.6. Il Multiplo Junior: servizi per i bambini e i ragazzi, le loro famiglie, le scuole e gli insegnanti</b>	<b>p. 27</b>
Orientamenti e obiettivi	
Attività e promozione e didattica con le scuole	
- Consulenza bibliografica	
- Attività con i genitori e con i bambini	
- Promozione e didattica	
<b>4. Gli impegni del Multiplo</b>	<b>p. 30</b>
<b>4.1. I requisiti e gli standard di servizio</b>	<b>p. 30</b>
Garanzia di continuità del servizio	
Valorizzazione ed incremento del patrimonio documentario	
Servizi in presenza	
Servizi a distanza	
La soddisfazione degli utenti	
La soddisfazione degli operatori della biblioteca	
<b>4.2. La tutela dei diritti degli utenti</b>	<b>p. 31</b>
<b>5. Gli impegni degli utenti</b>	<b>p. 32</b>
<b>6. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi</b>	<b>p. 32</b>
<b>7. Appendici</b>	<b>p. 33</b>
Contatti	
Tariffe e rimborsi	



## I. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra il servizio pubblico ed i propri utenti.

La Carta dei Servizi offre agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, formulando proposte di miglioramento dei servizi e controllando le prestazioni offerte.

Nel presente "contratto di servizio" il centro culturale individua i principi, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

All'inizio di ogni anno gli standard e gli impegni dichiarati per l'anno precedente verranno valutati congiuntamente con gli utenti; sarà questa l'occasione pubblica per valutare complessivamente il servizio, riconoscere i risultati ottenuti, evidenziare le occasioni di miglioramento e definire gli impegni per l'anno successivo.

Il servizio orienta la propria azione muovendo da una costante riflessione sui propri risultati ed è aperta a modificare le soluzioni organizzative adottate, in base alla interazione e al dialogo con le persone che la utilizzano.

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito web del Multiplo (<http://www.comune.cavriago.re.it/multiplo>), ed è in consultazione presso il banco Info & Prestito all'interno della struttura, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione e averne una copia.

### I.1. MISSIONE

Multiplo è il centro culturale del Comune di Cavriago, integra i precedenti servizi di biblioteca e gli altri servizi culturali e ricreativi, prima separati in sedi diverse.

In particolare, nell'istituire, gestire e sviluppare i servizi culturali il Comune intende perseguire i seguenti **obiettivi**:

- soddisfare il diritto di tutti i cittadini all'informazione, al divertimento e alla conoscenza
- offrire tutti i documenti e gli strumenti di informazione, su tutti i supporti possibili che la società e le nuove tecnologie offrono, senza limitazioni e senza censure
- rafforzare i luoghi e le occasioni di informazione e scambio culturale
- mettere a disposizione un luogo di libertà, dove ciascuno può entrare, trovare ciò che gli interessa, avere libero accesso a tutti i documenti e le tecnologie presenti
- offrire un luogo di incontro, un luogo per la comunità in cui vengono messi a disposizione gli strumenti per sapere e giudicare autonomamente, in cui trovano spazio la discussione, il confronto, il dubbio, lo spirito critico.

Il Multiplo ispira la propria azione ai principi del Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. In questo senso intende porsi anche come uno spazio cittadino di qualità, liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione e alla convivialità, un luogo di incontro e di dibattito per la crescita culturale della città.

### I valori fondamentali:

*Centralità dell'utenza e facilità d'uso*

I servizi e gli spazi sono progettati sulla base dei bisogni dell'utenza reale e di tutta la popolazione, con una ricerca costante per attivare le modalità più intuitive, facili e immediate di fruizione. L'obiettivo è di conoscere e fare emergere i bisogni informativi, di crescita personale, di

approfondimento culturale dei cittadini in modo da organizzare e, se necessario, riorganizzare rapidamente i servizi in base alle richieste di chi ne fruisce.

Multiplo è luogo pubblico, ad accesso libero e gratuito, dove l'utente si deve sentire a proprio agio e immediatamente in grado di comprendere, anche senza l'aiuto del personale, l'organizzazione dei servizi e le proposte di attività.

Multiplo vuole essere centro di produzione dell'identità del territorio, favorire l'incontro dei cittadini con i diversi operatori e produttori di contenuti culturali (artisti, autori, esperti di diverse discipline) per integrare i saperi locali nell'orizzonte più ampio della contemporaneità.

Per aumentare il protagonismo e l'espressione autonoma dei cittadini esiste un apposito progetto, denominato "Amici del Multiplo". Si promuove inoltre l'organizzazione di gruppi di interesse tra cittadini che condividono passioni comuni e vogliono trascorrere il loro tempo insieme.

#### *Molteplicità e integrazione dei servizi*

Multiplo non è solo biblioteca, ma anche artoteca, servizio giochi, servizio di consultazione internet, luogo di incontro, di svago e di approfondimento culturale.

Multiplo propone in un unico luogo diversi servizi, attività, opportunità di trascorrere il tempo libero insieme ad altri e contemporaneamente valorizza le esigenze di raccoglimento e di silenzio, le specificità delle singole necessità di chi lo frequenta. Per questo, oltre alla ricca e diversificata offerta documentaria, i cittadini trovano spazi in cui possono giocare, guardare un film, ascoltare musica, partecipare a corsi, tornei, laboratori, seguire una conferenza, studiare, sfogliare un quotidiano.

Gli spazi sono aperti e flessibili, gli arredi e la segnaletica leggeri e facilmente modificabili per poter rispondere rapidamente ai cambiamenti della società e alla naturale evoluzione dei bisogni del paese, modificando funzioni e destinazioni a seconda delle esigenze organizzative dei servizi che si verificheranno nel tempo.

#### *Organizzazione e gestione innovativa*

Il Multiplo persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati).

La struttura organizzativa si basa su una struttura a rete, non gerarchica ma funzionale e solidale, articolata in aree e servizi. Viene dato valore a un ambiente di lavoro stimolante, che riconosce e premia l'assunzione di responsabilità, la trasversalità delle funzioni, la motivazione, la creatività, l'orientamento al risultato, per facilitare l'accesso, la fruizione e l'interazione fra i servizi.

La formazione e l'aggiornamento del personale sono attività continuative e quotidiane.

Per rimanere al passo con le esigenze e gli interessi degli utenti, adattiamo continuamente i nostri obiettivi e il nostro metodo di lavoro, rivediamo le nostre pratiche, apportiamo miglioramenti, monitoriamo le performances dei servizi per poterli migliorare. Siamo un'organizzazione tesa all'apprendimento e al cambiamento continuo e investiamo nel nostro personale, nella tecnologia e nelle infrastrutture per migliorare i servizi.

Per quanto possibile, in base alle risorse economiche e umane a disposizione, rinnoviamo i servizi già esistenti e promuoviamo e apriamo nuovi servizi, con grande attenzione a mettere a disposizione del pubblico nuovi strumenti e nuove tecnologie.

Gli orari di apertura al pubblico sono il più possibile ampi e coerenti con le esigenze della cittadinanza.

Fissiamo annualmente gli standard di qualità dei servizi e utilizziamo sistemi per la misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

## **I.2. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il Multiplo opera nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, ispirati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, adempiendo alla Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 18 del 2000 ed alla Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della “Carta della qualità de servizi” degli Istituti e dei luoghi della cultura.

### **Accessibilità**

*negli orari*

Il Multiplo effettua un orario di apertura settimanale ampio, in grado di rispondere alle diverse esigenze della comunità servita. In particolare con l'apertura dell'intera giornata del sabato e dell'apertura serale del giovedì sera s'intende facilitare l'accesso alle famiglie e a coloro che negli altri giorni della settimana sono impegnati in attività lavorative.

*negli spazi*

L'Amministrazione si impegna a garantire che l'edificio nel quale il Multiplo è ubicato risponda pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche. All'esterno sono riservati posti auto per i portatori di handicap.

*nei servizi e nella comunicazione a distanza*

Il Multiplo mira a stringere alleanze con associazioni di volontariato, gruppi di cittadini, scuole e altri soggetti pubblici e privati per aprire punti prestito decentrati sul territorio ed offrire la consegna a domicilio dei libri, nell'intento di incentivare l'accesso al servizio di pubblica lettura da parte di soggetti a scarsa mobilità, in condizioni di disagio o comunque con ridotte opportunità di fruizione.

Offre accesso in tempo reale al proprio catalogo attraverso Internet e dispone del sito web del Comune di Cavriago e di una pagina Facebook per offrire opportunità di informazione a distanza su servizi e attività.

### **Gratuità**

Multiplo offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, l'iscrizione a MediaLibrary, l'uso delle postazioni internet e dei tablet, la connettività ad Internet attraverso il sistema wireless all'interno dell'edificio e nel parco.

Mette a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, la compartecipazione alle spese sostenute dal Comune di Cavriago per l'erogazione di servizi aggiuntivi, come la fotocopiatura di testi, la stampa di documenti e il prestito interbibliotecario (quando non regolato da specifici progetti di cooperazione che ne permettano l'erogazione in regime di gratuità) nonché le sanzioni amministrative in caso di ritardo sui tempi di restituzione.

Le tariffe di tutti i servizi per i quali è previsto il pagamento sono fissate annualmente dalla Giunta.

### **Chiarezza, trasparenza, tutela della privacy**

Il Multiplo garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure, riducendo al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per la fruizione dei servizi e minimizzando le pratiche ripetitive a loro carico. 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; è inoltre garantito l'accesso ai documenti amministrativi di propria pertinenza.

Multiplo rispetta la riservatezza degli utenti, le informazioni su di essi, i siti on line ai quali hanno accesso. Ad ogni contatto con gli utenti, il personale del Multiplo si ritiene vincolato al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi del vigente “Codice in materia di tutela dei dati personali” (D.M. 196 del 30 giugno 2003, e successive modifiche e integrazioni).

Non si effettua altresì alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri utenti.

### **Rispetto dell'intera comunità**

Multiplo riconosce e accoglie le diversità culturali e si sforza di garantire che tutte le persone si sentano benvenute. Gli operatori cercano di soddisfare le esigenze e le aspettative di ogni utente.

Multiplo sostiene ogni attività necessaria a combattere i pregiudizi, gli stereotipi e le discriminazioni e si impegna ad essere un terreno neutrale dove la partecipazione alla vita civica è aperta a tutti, a difendere il diritto di tutti i cittadini ad avere la propria libertà di pensiero, di credo, di opinione e di espressione.

### **Partecipazione e alleanze**

Il Multiplo promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione o destinare alla vendita per il reperimento di ulteriori risorse.

Considera l'ascolto degli utenti come un canale privilegiato di apprendimento e crescita, improntando le proprie scelte organizzative ai risultati delle indagini di customer satisfaction periodicamente condotte.

Ha attivato un proprio account sul social network Facebook, con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti attorno alle attività e alle proposte offerte.

Il Multiplo si fa cassa di risonanza dell'attivismo e creatività locali, dando l'opportunità a cittadini e associazioni di utilizzare gratuitamente gli spazi pubblici del centro culturale per organizzare in autonomia attività culturali e ricreative rivolte a tutti, attraverso il progetto "Uno spazio per le tue idee".

Il Multiplo promuove una politica di alleanze con tutta la comunità anche attraverso partnership con soggetti, enti pubblici e non profit, gruppi di comunità, educatori e imprese.

## 2. Gli strumenti per l'erogazione dei servizi

### 2.1. GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

#### La localizzazione

La sede del Multiplo è situata in Via della Repubblica 23 a Cavriago (RE). La struttura, denominata "Multiplo. Centro Cultura", è inserita all'interno di un parco pubblico. I cancelli di recinzione del parco sono aperti dalle ore 8 alle ore 20; nei mesi da aprile a settembre l'apertura del parco è protratta fino alle ore 24.

L'ingresso principale del Multiplo è raggiungibile attraverso due cancelli pedonali, da Via della Repubblica e da Via Ligabue. Non è possibile introdurre auto e motocicli dentro il parco del Multiplo, ad eccezione dei fornitori e di portatori di handicap che possono utilizzare un accesso riservato. Di fronte alla sede del Multiplo è disponibile un parcheggio gratuito per auto e motocicli. All'interno del parco, nella zona antistante l'ingresso, sono disponibili posti riservati per le biciclette. La sede dispone di elevatore per i portatori di handicap all'ingresso, ascensori e rampe a norma di legge di accesso tra i vari piani della struttura.

#### L'articolazione degli spazi

L'estensione delle parti esterne ed interne del Multiplo è di 10.000 mq. complessivi.

La struttura del Multiplo è costituita da tre edifici connessi:

Villa Sirotti-Bruno (562 mq)

Casa colonica (711 mq)

Nuova struttura (1.448 mq)

#### Villa Sirotti-Bruno

*Piano sotterraneo:*

**Bagno per il pubblico**

*Piano terreno:*

**Sale Studio:** 2 sale con 16 posti a sedere e tavoli per lo studio, una sala è denominata "Sala Lucci".

**Uffici:** n.3 uffici (Ufficio Sport, Ufficio Giovani, Amministrazione).

*Primo piano:*

**Uffici:** n. 5 uffici (Direzione, Legatoria, Uffici Operatori).

**Bagno per il personale**

*Secondo piano:*

**Uffici:** n. 1 ufficio.

**Archivio fotografico**

**Spazio per Amici del Multiplo**

**Sala Riunioni**

**Bagno per il personale**

#### Casa colonica

*Piano terreno:*

**"L'Edicola":** emeroteca di informazione generale, quotidiani, scaffale di documentazione locale "Tutto su Cavriago", n. 3 tavoli, piano inclinato per lettura, 12 sedie, 26 sedute, 8 poltrone.

**Punto Ristoro:** distributori automatici di bevande calde e fredde e di snack, 3 tavolini e 6 sgabelli, 1 poltrona, 2 vetrine espositive dei libri in vendita, 1 espositore per vetrine tematiche.

**Aule di musica:** 2 aule con pianoforte per i corsi musicali.

**Bagni per il pubblico:** 3 bagni di cui 1 accessibile ai diversamente abili.

*Primo piano:*

**Ballatoio/Foyer:** 2 poltrone.

**Sala Grande:** n. 99 posti a sedere. Spazio multifunzionale, totalmente attrezzato, provvisto di pianoforte a mezzacoda, videoproiettore e amplificazione audio utilizzabile per diverse attività: concerti, convegni, proiezioni, presentazione libri, incontri con autori. Disponibilità di concessione a terzi, dietro pagamento di tariffa.

**Sala regia:** spazio non accessibile al pubblico dedicato ai servizi tecnici di assistenza alla Sala Grande.

**Aule di musica:** 2 aule per i corsi musicali.

**Bagni per il pubblico:** 3 bagni di cui 1 accessibile ai diversamente abili.

*Secondo piano:*

**Aula di musica:** aula con pianoforte, tavoli e sedie per i corsi di musica d'insieme.

### **Nuova struttura**

*Piano terreno:*

**Atrio d'ingresso:** banco Info & Prestito per accoglienza, informazioni, prestito e restituzione, reference ricerca a catalogo, tesseramento, controllo uscite del varco antitaccheggio, funzione di centralino.

2 postazioni di consultazione catalogo, 1 postazione internet, 1 postazione di accesso all'archivio fotografico, 1 postazione di auto prestito per gli utenti.

3 vetrine delle Novità, 1 espositore per foto dell'archivio fotografico, bacheca per avvisi, depliant informativi e promozione, varco antitaccheggio con contapersone, deposito borse, mercatino cambio/scambio, 1 tavolino, 3 poltrone.

**Settore Adulti 1:** Raccolte a scaffale aperto delle aree "Narrativa", "Casa", "Tempo Libero", "Fumetti", "Over 13", "Benessere" e "Psicologia".

1 postazione di consultazione catalogo, 2 postazioni di console per videogiochi, n. 4 tavoli per gioco e lettura, 16 sedie, 7 poltrone, 7 espositori per vetrine.

**Magazzino:** area non accessibile al pubblico destinata al deposito della raccolta bibliografica.

**Bagni per il pubblico:** 2 bagni accessibili ai diversamente abili.

**Uffici:** n.2 uffici di supporto al servizio al pubblico.

**Zona Internet:** n. 8 postazioni per la consultazione internet.

**Settore Adulti 2:** Raccolte a scaffale aperto delle aree "Musica", "Cinema", "Viaggi", "Lingue", "Scienze", "Informatica", "Società", "Politica", "Economia", "Filosofia", "Religione", "Credenze", "Letteratura", "Poesia", "Teatro", "Arte" e "Storia".

4 carrelli di opere artistiche e pannelli espositivi del servizio "Artoteca".

2 postazioni di consultazione catalogo, 2 postazioni per visione, 2 postazioni per ascolto individuale, n. 4 tavoli per lettura, 14 sedie, 10 poltrone, 6 espositori per vetrine.

**Postazioni di orientamento e reference:** n.2.

**Atelier:** spazio con accesso autonomo riservato ai corsi con n. 6 tavoli, n. 10 postazioni PC per 20 posti a sedere, n. 1 tavolo docente e 1 lavandino. Disponibilità di concessione a terzi, dietro pagamento di tariffa.

**Bagno per il pubblico.**

*Primo piano, Multiplo Junior per bambini e ragazzi dagli 0 ai 13 anni:*

**Zona "Piccolissimi" 0-5 anni:** n. 3 tavoli, n. 12 sedie, 4 poltrone e 1 divanetto, n.1 postazione tablet. Tappeto. Attività e letture collettive. Zona attrezzata per videoproiezione.

**Settore Junior 1:** Raccolte a scaffale aperto delle aree "Animali", "Natura", "Mi Piace", "Riviste" "Fumetti", "Albi illustrati", "Giochi", "Così lo sol!", "Musica e Cinema".

1 postazione di consultazione catalogo, 3 postazioni per visione e ascolto, n. 1 postazione tablet, n. 3 tavoli, 12 sedie, 7 poltrone, 4 espositori per vetrine, deposito borse.

Banco con 2 postazioni di orientamento e reference.

**Bagni per il pubblico:** 3 bagni di cui 1 riservato ai bambini.

**Zona Internet:** n. 4 postazioni per la consultazione internet.

**Settore Junior 2:** Raccolte a scaffale aperto delle aree “Rime”, “Maiuscolo”, “Narrativa 6-8 anni”, “Narrativa 9-11 anni”, “Narrativa 12-13 anni”. 1 postazione di consultazione catalogo, n. 5 tavoli per lettura e gioco, 12 sedie, 1 poltrona, 3 espositori per vetrine.

Banco con 1 postazione di orientamento e reference.

**Zona “Giochiamo 0-3 anni”:** n. 2 tavoli, 10 sedie, 5 poltrone, n. 1 postazione tablet, tappeto.

**Atelier Giochiamo:** n. 6 tavoli per gioco, 16 sedie, 2 postazioni di consolle per videogiochi.

Disponibilità di concessione a terzi, dietro pagamento di tariffa.

## 2.2. LE RACCOLTE DOCUMENTARIE

Il patrimonio disponibile per il pubblico è costituito da: materiale librario moderno e non specialistico, periodici, cd, dvd, giochi, videogiochi, fotografie, opere artistiche, lettori digitali precaricati di ebook, applicazioni per tablet iPad.

Tutti i materiali documentari, su qualsiasi supporto, acquistati, donati o scambiati sono assunti in carico nel “Registro Cronologico d’Entrata”: in questo modo entrano a fare parte delle raccolte del Multiplo. Ad ogni documento nel Registro è assegnato un numero, la data d’accessione, la provenienza, il prezzo, la collocazione.

Per la catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica il Multiplo si appoggia al Centro Unico di Catalogazione, che consente alle biblioteche della Provincia di Reggio Emilia di avere accesso ad un servizio di catalogazione centralizzata dei nuovi acquisti.

Per ogni tipologia di pubblicazione viene fatto ricorso allo specifico standard di descrizione: ISBD (M) per le monografie, ISBD (NBM) per cd e dvd e materiale fotografico, ISBD (ER) per i CD-ROM.

Gli accessi formali e semantici vengono creati sulla base delle RICA per i nomi e i titoli, del Soggettario di Firenze con tutte le liste di aggiornamento per i soggetti, della CDD per la classificazione.

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi, documenti in formato elettronico e multimediale, giochi e altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. Il Multiplo acquisisce, conserva e rende disponibile 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 organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

In particolare, il Multiplo si doterà di raccolte:

- che siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- che rispondano alle esigenze informative espresse dai propri utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità;
- che tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche e di interesse;
- che riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;
- che garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione;

- che offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- che si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di appeal, attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori;
- che si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia.

#### *Archivio Fotografico*

L'Archivio Fotografico del Comune di Cavriago documenta la realtà storica del paese da fine Ottocento ai giorni nostri. Ha come scopo la condivisione e la tutela di un patrimonio di grande valore documentario costituito da 12.000 immagini. L'Archivio Fotografico è attivo nella ricerca e raccolta di immagini presso enti, associazioni e famiglie di Cavriago. Le fotografie raccolte sono digitalizzate, catalogate e inserite nel catalogo on-line per la loro visione. Gli originali vengono restituiti al legittimo proprietario entro un mese dalla data di consegna.

#### *Artoteca*

Il patrimonio di Artoteca è formato da opere di grafica d'autore su carta, fotografia d'autore, illustrazioni edite in libri per bambini e tavole originali di fumetti. Tali opere non sono di proprietà del Multiplo, ma vengono prestate gratuitamente per un tempo limitato dai partner del progetto Artoteca. La collezione cambia completamente ogni anno e i criteri di sviluppo della collezione sono stabiliti dal personale specializzato in accordo con il Comitato Scientifico.

### **I criteri di sviluppo**

Il Multiplo incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio, sulla base delle disponibilità di bilancio.

Le scelte di acquisto e acquisizione vengono effettuate dal personale specializzato, in piena autonomia professionale facendo riferimento a *Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche*, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso, allo scopo di far emergere carenze e lacune;
- l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dai desiderata degli utenti e dalle istanze di prestito interbibliotecario che gli utenti richiedono ad altre biblioteche.

I criteri generali per l'individuazione dei singoli documenti da acquisire sono riconducibili ai principi:

- della rispondenza ai bisogni espressi e inespressi della comunità;
- della coerenza con le raccolte già presenti;
- della rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori.

Particolare attenzione è riservata all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale.

### **Le donazioni**

Il Multiplo accoglie il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, destinandolo a vari usi che, con modalità diverse, concorrono a potenziare il servizio offerto:

- acquisizione al patrimonio;
- dono ad associazioni del territorio
- vendita presso la "Bancarella del Multiplo" in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali.

Il Multiplo non accoglie fra le proprie raccolte opere incomplete o in cattivo stato di conservazione; opere d'uso strettamente scolastico; opere di carattere multimediale che non rispettino la vigente normativa sul copyright o su supporti che stanno scomparendo dall'uso (audio e videocassette); periodici e riviste; enciclopedie.

In caso di offerta di donazioni di consistenti quantità di volumi (superiori ai 100 pezzi), la decisione se accogliere o meno il materiale sarà presa dalla Giunta Comunale, vista una relazione tecnica del Capo Settore Cultura.

Nel caso di singole opere o di piccole quantità il donatore può consegnare il materiale presso il banco Info & Prestito del Multiplo. Nel caso di donazioni di cospicua entità, il donatore concorderà di volta in volta con gli addetti le modalità di deposito.

### **La revisione delle collezioni**

Il Multiplo procede regolarmente ad operazioni di revisione del patrimonio per mantenere aggiornata e attraente la propria raccolta. La funzione di un documento all'interno della collezione può cambiare o cessare per vari motivi ed è compito del personale specializzato prendere atto che il ciclo di vita di quel documento si è esaurito.

L'operazione di revisione è finalizzata a due obiettivi: una prima operazione di *sfortimento*, con cui si procede allo spostamento di documenti dagli scaffali ad accesso diretto del pubblico agli scaffali del magazzino; una seconda operazione denominata di *eliminazione* quando si decide di togliere definitivamente alcuni documenti dal patrimonio comunale mediante conferimento al Deposito Unico Provinciale, vendita presso la "Bancarella del Multiplo", cessione gratuita ad enti e associazioni o distruzione. Per procedere nella revisione si effettua un'analisi della collezione, richiamandosi a criteri e metodologie elaborate a livello internazionale con particolare riferimento a *Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche*. Nell'ambito del Sistema bibliotecario reggiano si fa riferimento alle linee guida proposte dalla Commissione Tecnica provinciale (aggiornate al 28 giugno 2015).

I documenti sono valutati sia per quanto riguarda lo stato di conservazione fisica sia per quanto riguarda lo stato del contenuto intellettuale.

La Giunta Comunale ha autorizzato l'eliminazione di libri e documenti della biblioteca con atto n. 226 del 31/12/2001, autorizzando il funzionario responsabile di settore a emettere tutti gli atti necessari e a procedere all'eliminazione dei libri e documenti inservibili.

Prima di procedere a eventuali operazioni di definitiva eliminazione di documenti, viene verificato il possesso delle medesime edizioni da parte del Sistema Bibliotecario Provinciale e vengono inviati gli elenchi alla Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia Romagna, secondo le indicazioni contenute nella Deliberazione della Giunta Regionale n. 309 del 3/3/2003 (punto 5.7 degli *Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei*).

## **2.3. IL PERSONALE**

La gestione dell'organizzazione del Multiplo è garantita dagli operatori pubblici che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi del centro culturale, nel rispetto dei criteri stabiliti dal *Codice di comportamento dei dipendenti pubblici* (approvato con Decreto del Presidente della Repubblica Ministeriale n. 62 del 16 aprile 2013 e approvata dal Comune di Cavriago con la Delibera di Giunta n. 7 del 30/01/2014) e dal *Codice deontologico del bibliotecario* (approvato il 30 ottobre 1997 dall'assemblea generale dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche e disponibile on line all'indirizzo <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>). La gestione del Servizio Giochi è stata affidata alla Società Cooperativa Sociale "Solidarietà 90" per la durata triennale dal 15.6.2015 al 16.6.2018, mediante gara d'appalto tramite procedura aperta (Determinazione n. 44 del 31/01/2015).

Il processo sistematico di rafforzamento e crescita delle competenze del personale è un impegno primario del Multiplo, che garantisce e mette in calendario annualmente interventi organici di aggiornamento e formazione, in collaborazione anche con la Sezione Emilia Romagna dell'Associazione Italiana Biblioteche.

### **I nostri valori**

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono valori prioritari che il Multiplo pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità del servizio e far crescere l'apprezzamento da parte dei fruitori.

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità e riservatezza.

Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti trova fondamento nei seguenti valori condivisi che il personale si impegna ad osservare costantemente:

#### *Accoglienza*

Il personale concorre con il proprio comportamento quotidiano a produrre negli utenti una esperienza positiva di uso dei servizi e degli spazi del Multiplo, agevolandone l'orientamento all'interno della struttura e sostenendone i percorsi di apprendimento nell'uso delle diverse opportunità. Impronta la propria relazione con i cittadini all'insegna della ospitalità, della familiarità e della cordialità, esaltando con un atteggiamento aperto e ben disposto il valore sociale di uno spazio fortemente contrassegnato dalla condivisione e dalla convivialità.

#### *Disponibilità*

Il personale affronta con solerzia le richieste provenienti dagli utenti, elaborando le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto del solo ordine di ricezione; aiuta gli utenti a focalizzare le necessità di studio, approfondimento o impiego del tempo libero, sostenendo in modo particolare le necessità di chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse; offre consigli e suggerimenti di lettura, visione, ascolto e gioco valorizzando le proposte messe a punto periodicamente dal Multiplo stesso; si astiene dall'esprimere considerazioni critiche sui contenuti delle scelte degli utenti, anche quando sono ostili alle proprie convinzioni etiche, sociali e politiche; tiene conto dell'incidenza delle differenze sociali e culturali nei comportamenti di relazione, adattando volta per volta il proprio registro linguistico e intervenendo nei rapporti con gli utenti in chiave di facilitazione.

#### *Cortesìa*

Il personale si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi con le possibilità offerte dalla struttura; richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre i comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal contratto di servizio; risponde ad eventuali critiche con spirito costruttivo, allo scopo di contenere gli effetti di ogni potenziale conflitto entro i limiti del confronto positivo; evita di rispondere in modo emotivo ad eventuali attacchi personali, facendo leva sulla condivisione del valore delle regole e dei limiti fissati dal contratto di servizio.

#### *Competenza*

Il personale mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui è portatore, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili nel Multiplo; l'operatore che avverta di non disporre delle necessarie competenze per far fronte allo specifico bisogno di un utente ha facoltà di concordare con l'utente stesso un intervento più approfondito di sostegno, ricorrendo all'aiuto di un collega più esperto. La formazione in servizio, realizzata attraverso la partecipazione a occasioni formali di aggiornamento così come attraverso le pratiche quotidiane del lavoro di gruppo, è una dimensione fondante dell'approccio al lavoro sviluppato dal personale del Multiplo.

#### *Riconoscibilità*

Il personale in servizio indossa costantemente un cartellino di riconoscimento sul quale è riportato nome e iniziale del cognome dell'operatore, nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli

utenti. Nelle transazioni telefoniche che non si esauriscono in un'unica sessione, ogni operatore comunica all'utente i propri dati, in modo tale da essere più facilmente identificato nei successivi contatti. Nelle transazioni via posta elettronica, ogni operatore riporta obbligatoriamente ad ogni comunicazione i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

#### *Tutela della riservatezza*

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti e consigliando il rispetto delle distanze di cortesia davanti ad ogni banco di servizio; nel caso in cui un utente richieda un intervento di consulenza su temi o argomenti per i quali la vicinanza di altri operatori o utenti al banco informazioni costituisca un potenziale motivo di disagio, l'operatore invita l'utente a concordare lo svolgimento del colloquio in un'area riservata.

#### *Lavoro di squadra*

Il personale del Multiplo è orgoglioso di offrire il proprio servizio pubblico in uno spazio di straordinario valore, che si caratterizza come un vero e proprio cantiere di produzione culturale. Il contesto organizzativo all'interno del quale opera è strutturato all'insegna dei principi della responsabilità individuale e collettiva, della collaborazione, dell'interscambio di competenze, della comunicazione interna, adottando le modalità organizzative del lavoro per progetti.

## **2.4. LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI**

La programmazione delle attività e dei servizi del Multiplo tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Cavriago (*Relazione revisionale e programmatica, Bilancio di previsione, Piano esecutivo di gestione*).

Il Multiplo si impegna a reperire ulteriori risorse con le quali garantire interventi aggiuntivi:

- partecipando annualmente ai bandi regionali per l'accesso ai finanziamenti pubblici;
- aderendo ad altri bandi (da quelli locali a quelli internazionali) per ampliare lo spettro delle risorse pubbliche;
- perseguendo un'aperta politica di pubbliche relazioni finalizzata alla ricerca di partnership con soggetti diversi per collaborazioni e sponsorizzazioni;
- elaborando progetti che, mettendo a frutto la reputazione e fama costruita intorno al Multiplo, possano garantire entrate economiche;
- promuovendo tra gli utenti e i sostenitori del servizio la possibilità di fare donazioni come privati cittadini o come aziende, attraverso il progetto nazionale "Art Bonus" che consente di ottenere un credito del 65% dell'erogazione liberale;
- predisponendo la vendita di prodotti editoriali e servizi;
- promuovendo l'utilizzo degli spazi disponibili dietro pagamento di tariffe d'affitto.

Il Multiplo mette a disposizione n. 22 postazioni PC, per la ricerca a catalogo, la navigazione Internet e l'editing elettronico, oltre a tablet iPad e pc portatili. Si impegna a garantire la funzionalità di tutte le attrezzature tecnologiche attraverso un piano periodico di manutenzione, aggiornamento e sostituzione.

## **2.5. LE RISORSE ORGANIZZATIVE**

### **La cooperazione interbibliotecaria provinciale**

Per migliorare e potenziare la qualità dei servizi offerti, il Multiplo partecipa al sistema bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia (SBPRE), una rete locale di biblioteche che consente la razionalizzazione di attività, in particolare per ciò che riguarda:

- Centro Provinciale di Catalogazione
- Prestito interbibliotecario
- Assistenza informatica
- Reference service
- Deposito Unico Provinciale

La convenzione triennale tra l'amministrazione provinciale di Reggio Emilia e il Comune di Cavriago, approvata con Delibera di Consiglio n. 17 del 30/03/2015, regola i rapporti fra i soggetti partecipanti che condividono l'obiettivo di realizzare, tramite essa, forme di collaborazione finalizzate alla valorizzazione dei patrimoni bibliografici e documentari, allo sviluppo e integrazione dei servizi e alla gestione in modo coordinato di azioni e risorse.

### **La politica delle alleanze**

Il Multiplo si offre come una risorsa per il paese di Cavriago, ed in tale ottica attiva relazioni e contatti con gli istituti scolastici, le associazioni, i gruppi sociali, i servizi del Comune e di altre istituzioni pubbliche e private, per condividere progetti di promozione della lettura, delle arti e del gioco per realizzare attività culturali e ricreative di interesse collettivo e valorizzare la presenza in città di uno spazio pubblico di grande qualità. Nel contempo Multiplo guarda al territorio come una risorsa grazie alla quale accrescere la propria visibilità e qualità e il proprio riconoscimento.

In tal senso, caratterizza la propria azione strategica all'insegna della ricerca di alleanze, grazie alle quali offrire proposte culturali di maggior impatto e con il miglior rapporto tra costi e benefici.

Lo spazio riservato agli alleati è idealmente sempre aperto a nuove collaborazioni e alla condivisione di nuove opportunità, anche su sollecitazione e proposta dei soggetti esterni.

### **3. I servizi offerti**

Il Multiplo è un bene dell'intera collettività cavriaghesa e, come tale, liberamente accessibile da tutti. Esso offre in forma stabile e secondo le modalità e i requisiti sotto specificati, una serie articolata di opportunità e servizi che qui vengono descritti.

#### **3.1. ACCESSO AGLI SPAZI**

L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo.

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

L'Ordinanza del Sindaco n.38 del 2012 sancisce il divieto di introdurre cani all'interno dei locali del Multiplo anche se al guinzaglio o muniti di museruola, ad eccezione dei cani guida che accompagnano persone non vedenti.

#### **Orario di apertura al pubblico**

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

martedì 9.30 - 12.30 / 14.30 - 19

mercoledì 14.30 - 19

giovedì 14.30 - 23 (l'apertura del giovedì sera dalle 19 alle 23 è limitata alla sezione adulti)

venerdì 14.30 - 19

sabato 9.30 - 12.30 / 14.30 - 19

La prima domenica del mese da novembre a marzo 9.30 - 12.30 / 14.30 - 19.

Nel caso in cui la prima domenica del mese cada in un giorno di festività, il Multiplo effettuerà l'apertura la seconda domenica del mese.

Durante il periodo estivo, in ragione di una riduzione della domanda da parte degli utenti, si effettua un orario ridotto la cui articolazione tiene conto delle esigenze diversificate delle varie tipologie di utenti.

martedì 9 - 12.30

mercoledì 9 - 12.30 / 16 - 19.30

giovedì 9 - 12.30 / 16 - 23 (l'apertura del giovedì sera dalle 19.30 alle 23 è limitata alla sezione adulti)

venerdì 16 - 19.30

sabato 9 - 12.30

Le due sale studio presenti in Villa Sirotti-Bruno osservano un orario più ampio: tutti i pomeriggi da martedì a sabato 9 - 13 / 14.30 - 19.

Durante il periodo estivo:

martedì 9 - 13

mercoledì 9 - 13 e 16 - 19.30

giovedì 9 - 13 e 16 - 19.30

venerdì 9 - 13 e 16 - 19.30

sabato 9 - 13

Il Multiplo è chiuso il 24 giugno, in occasione della festività di San Giovanni, patrono di Cavriago, la settimana di Ferragosto, la settimana di Natale e il giorno 31 dicembre.

Possono inoltre verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che il Multiplo si impegna a comunicare tempestivamente, attraverso

specifici avvisi distribuiti all'interno della struttura, inviati alla stampa e pubblicati sul proprio sito web e sulla pagina Facebook e inviati tramite newsletter.

Effettua un'apertura straordinaria notturna l'ultimo sabato di giugno, in concomitanza con la Notte Bianca di Cavriago.

### **Deposito borse**

All'interno del Multiplo possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, ecc. Gli utenti in possesso di borse e altri contenitori per loro comodità possono utilizzare gli armadietti, provvisti di chiavi individuali e disponibili nell'atrio di ingresso e nel Multiplo Junior al primo piano.

Gli utenti sono chiamati a liberare gli armadietti al termine della loro visita e comunque entro la chiusura giornaliera della struttura.

Il personale, a chiusura del Multiplo, si riserva di controllare che tutti gli armadietti siano lasciati liberi, procedendo ad aprire quelli rimasti chiusi e lasciati senza chiave. Gli oggetti eventualmente reperiti dal personale sono collocati in buste chiuse e contrassegnati con il numero dell'armadietto corrispondente e la data di prelievo. Gli utenti possono richiedere la consegna del materiale prelevato restituendo la chiave che hanno impropriamente trattenuto.

Trascorsi 10 giorni dal prelievo, le buste sono consegnate al Comando della Polizia Municipale della Val d'Enza.

### **Oggetti personali**

Il Multiplo invita gli utenti a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, ecc.) presso le postazioni di lettura e studio, poiché non risponde di eventuali usi impropri condotti da parte di altri utenti.

### **Oggetti smarriti**

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti o lasciati incustoditi, per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario, al fine della restituzione.

Nel caso di ritrovamento di documenti, viene inviata all'interessato una comunicazione con l'invito a presentarsi per il ritiro. Trascorsi 7 giorni dalla comunicazione, i documenti vengono consegnati al Comando di Polizia Municipale della Val d'Enza.

Nel caso di ritrovamento di oggetti, in assenza di indicazioni relative all'appartenenza, questi vengono conservati presso il banco Info & Prestito in attesa che il proprietario si metta in contatto con il Multiplo. Dopo 3 mesi dal ritrovamento, gli oggetti non reclamati saranno consegnati al Comando di Polizia Municipale della Val d'Enza.

### **Sistema di videosorveglianza**

Per garantire la massima tranquillità ai frequentatori della struttura, è attivo un sistema di videosorveglianza controllato dalla postazione del banco Info & Prestito.

L'esistenza del sistema di videosorveglianza è dichiarata con appositi avvisi e pittogrammi all'ingresso. Le registrazioni, conservate in archivio 7 giorni e sovrascritte dalle successive registrazioni, sono rilasciate in copia esclusivamente all'autorità giudiziaria e di polizia in presenza di richiesta scritta, qualora si siano verificati all'interno della struttura fatti o eventi tali da renderne utile la consultazione.

### **Uso delle postazioni di lettura e studio**

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali. Gli utenti sono invitati ad occupare a propria scelta le postazioni che risultino libere e a convivere positivamente con gli utenti vicini, disponendo il materiale di studio e gli oggetti personali in modo da garantire agli altri cittadini pari diritti di fruizione degli spazi comuni. In ragione della grande affluenza di pubblico e della notevole richiesta di accesso alle postazioni, non è consentito agli

utenti occupare preventivamente ulteriori posti di lettura in nome e per conto di altre persone al momento non presenti alla postazione.

### **Uso dei telefoni cellulari**

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri telefoni cellulari in tutti gli spazi del Multiplo, a condizione che la suoneria sia impostata nella modalità “silenzioso” e che il tono della voce non arrechi disturbo agli altri utenti.

## **3.2. SERVIZIO DI LETTURA, CONSULTAZIONE E GIOCO IN SEDE**

### **Documenti a scaffale aperto**

I libri, i periodici e quotidiani e i giochi in scatola esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili e utilizzabili senza alcuna limitazione quantitativa. L'accesso a questo servizio è consentito a tutti, compresi coloro che non sono titolari di tessera di iscrizione al Multiplo.

Il riordino dei libri, dei periodici e quotidiani e dei giochi in scatola è a cura del personale che ne garantisce una corretta risistemazione. Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali.

### **Documenti a magazzino**

Per esigenze di spazio e per garantire un buon utilizzo del patrimonio librario, nel corso dell'anno i libri e i cd sono sottoposti a uno sfoltimento, seguendo precisi criteri biblioteconomici. I libri e i cd selezionati vengono posti nel magazzino e sono reperibili attraverso la consultazione del catalogo.

Sono inoltre conservate in magazzino le copie arretrate dell'annata precedente delle riviste mensili, consultabili su richiesta presso il banco Info & Prestito; vengono inoltre conservati per 6 mesi un quotidiano nazionale (La Repubblica) e uno locale (Gazzetta di Reggio), consultabili su richiesta, tenendo conto che si dispone dei quotidiani solo per le giornate di apertura del servizio, quindi dal martedì al sabato. La richiesta e distribuzione avviene presso il banco Info & Prestito. L'accesso a questo servizio è consentito a tutti, anche non titolari di tessera di iscrizione al Multiplo. La distribuzione avviene entro il giorno di apertura del servizio successivo alla richiesta.

### **Visione di dvd**

Gli utenti possono richiedere di visionare individualmente o in coppia con un altro utente i dvd presenti al Multiplo. L'accesso a questo servizio è consentito ai soli titolari di tessera di iscrizione al Multiplo. L'utente deve registrarsi presso il banco Musica (per i dvd da visionare alle 2 postazioni presenti al piano terra) o presso il banco del Multiplo Junior (per i dvd da visionare alle 3 postazioni presenti nella sezione).

Nel caso in cui le postazioni siano libere, la consultazione è immediata. Qualora le postazioni siano occupate, gli utenti sono invitati ad attendere il completamento della consultazione in atto. Le postazioni non sono prenotabili.

### **Ascolto di cd musicali**

Non è necessaria alcuna registrazione per la consultazione dei cd musicali presso le 2 postazioni di ascolto in sede presenti al piano terra.

Gli utenti hanno facoltà di consultare gli audiovisivi anche utilizzando dispositivi di loro proprietà, con ascolto audio in cuffia.

### **Utilizzo dei videogiochi**

Gli utenti possono richiedere di giocare individualmente o in coppia con un altro utente con i videogiochi presenti al Multiplo.

Sono presenti 2 console (PlayStation 3 e Xbox One) al piano terra e 2 console (PlayStation 3 e Xbox 360) al Multiplo Junior. Per i ragazzi fino a 13 anni è possibile giocare al Multiplo Junior per una sessione giornaliera di 30 minuti, per gli utenti di età superiore ai 13 anni è possibile giocare alle postazioni del piano terra per una sessione giornaliera di 45 minuti.

L'accesso a questo servizio è consentito ai soli titolari di tessera di iscrizione al Multiplo. L'utente deve registrarsi presso l'ufficio accanto alle console del piano terra o presso il banco del Multiplo Junior accanto alle console presenti nella sezione.

Nel caso in cui le postazioni siano libere, la consultazione è immediata. Qualora le postazioni siano occupate, gli utenti sono invitati ad attendere il completamento della consultazione in atto. Le postazioni sono prenotabili in sede e solo per il giorno stesso.

### **3.3. SERVIZIO DI PRESTITO**

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi del Multiplo. L'iscrizione è gratuita, si effettua consegnando l'apposito modulo compilato al banco Info & Prestito e dà diritto ad utilizzare il servizio di prestito non solo presso il Multiplo, ma anche presso una qualsiasi altra biblioteca del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia (SBPRE).

I minori di 18 anni si possono iscrivere al prestito consegnando il modulo di iscrizione compilato e firmato da un genitore o da chi ne esercita la potestà.

Per l'introduzione di alcuni servizi a distanza del Multiplo quali il sollecito dei prestiti, l'invio di news, avvisi, ecc. al momento dell'iscrizione viene richiesto l'indirizzo di posta elettronica e la sottoscrizione dell'informativa sulla privacy.

#### **Tessera personale**

Se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione, la tessera di un'altra biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario Provinciale di Reggio Emilia, è tenuto a esibirla, perché la registrazione presso il Multiplo avverrà con lo stesso codice. Al momento dell'iscrizione viene rilasciata gratuitamente una tessera personale, grazie alla quale l'utente ha facoltà di accedere ai diversi servizi con facilità, rapidità e sicurezza.

La tessera ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare al Multiplo ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, sia per facilitare le comunicazioni, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio.

#### *Responsabilità nell'uso e conservazione*

La tessera è personale e il titolare della tessera è responsabile delle operazioni con essa effettuate.

È cura dell'utente conservare la tessera correttamente e presentarla agli operatori per lo svolgimento di quelle operazioni di servizio che richiedano identificazione.

In caso di smarrimento o furto, l'utente è invitato a darne informazione al Multiplo, che provvederà ad annullarla per evitarne successivi usi impropri da parte di terzi.

Il duplicato della tessera è rilasciato all'utente che ne faccia richiesta dietro pagamento della tariffa vigente, anche in caso di furto.

In assenza di comunicazioni, il Multiplo considera automaticamente confermati i dati forniti e presuppone che la tessera sia regolarmente conservata dal titolare.

#### *L'uso della tessera per il prestito*

L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le transazioni di prestito e azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali: il suo uso è dunque obbligatorio, sia in

ragione del grande afflusso di pubblico alle diverse postazioni di prestito, sia in ragione della notevole quantità di documenti che possono essere presi in prestito contemporaneamente. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è comunque garantito per una volta sola, tramite una modalità più lenta di identificazione.

#### *Utenti non identificabili*

Non sono registrati prestiti ad utenti che si presentino ripetutamente privi di tessera personale. Costoro possono però richiedere che i documenti scelti per il prestito siano lasciati in deposito a loro favore per il giorno successivo di apertura del servizio, affinché possano tornare a completare le operazioni di prestito esibendo la tessera.

#### *Blocco automatico della tessera personale*

Nel caso in cui l'utente sia in ritardo con la restituzione dei documenti in prestito o non abbia regolarizzato la propria situazione con il pagamento di tariffe di riammissione al servizio, la tessera personale si blocca automaticamente, e non permette l'accesso al prestito e agli altri servizi che prevedono identificazione, finché l'utente non regolarizza la propria posizione.

L'utente con la tessera bloccata può richiedere che i documenti selezionati per il prestito siano lasciati in deposito a suo nome per il giorno successivo di apertura del servizio, in modo tale da avere l'agio di restituire i documenti scaduti o regolarizzare la propria situazione ed effettuare i nuovi prestiti.

#### *Uso di tessere altrui*

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico, e perciò si impegna a non cederne l'impiego a terzi. Chi venga meno a tale impegno ed affidi la propria tessera ad altre persone, affinché compiano operazioni di prestito al proprio posto, risponde del buon esito di tali operazioni, liberando il Multiplo da qualunque responsabilità in merito al controllo della corrispondenza tra identità del titolare e identità del richiedente, nonché in merito alle conseguenze indesiderate della consegna dei documenti a persona diversa dal titolare.

Il titolare di una tessera bloccata a seguito di ritardo nella restituzione non può usufruire del prestito presentando in alternativa tessere non bloccate di amici, familiari o parenti, in assenza dei titolari.

Gli operatori addetti al prestito hanno facoltà di operare verifiche a campione sulla rispondenza tra identità del richiedente e identità del titolare della tessera, riservandosi il diritto di ritirare la tessera presentata da persona risultata diversa dal titolare e non effettuare il prestito.

Il titolare della tessera sarà avvisato dell'uso improprio che stava per essere fatto della propria tessera, e sarà invitato a ritirare personalmente la propria tessera.

### **Tessera collettiva**

Le scuole, le comunità, le cooperative sociali, le strutture educative possono richiedere una tessera collettiva, compilando l'apposito modulo. La tessera sarà intestata all'istituzione richiedente e potrà essere quindi utilizzata da più persone. Multiplo richiede che un operatore della struttura si faccia referente per tutti i colleghi, lasciando i propri dati anagrafici e facendosi responsabile per l'intera struttura dell'uso della tessera.

### **Quantità massima dei documenti da poter prendere in prestito**

L'utente può prendere in prestito un numero illimitato di documenti tra libri, riviste e fumetti, cd audio, dvd, audiolibri, giochi. Ogni utente può inoltre prendere in prestito fino a 2 videogiochi e 1 lettore digitale di ebook.

## Artoteca

Ogni utente può inoltre prendere in prestito fino a 2 opere artistiche di Artoteca.

Le opere sono fornite all'utente già incorniciate, con cornice della dimensione massima di 50x70 cm. Le opere sono coperte da polizza assicurativa per furto e rapina non solo negli spazi del Multiplo, ma anche a casa dell'utente e in automobile nel percorso Multiplo/abitazione e viceversa.

Per accedere al servizio di prestito di opere artistiche, è necessario prendere visione delle modalità di conservazione delle opere. Gli utenti che sono titolari di un'attività professionale e che richiedono di accedere al servizio per qualificare gli spazi del loro studio, ufficio o sala d'attesa, potranno prendere in prestito fino a 4 opere artistiche.

### **Durata del prestito**

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri a stampa, audiolibri, lettori digitali di ebook;
- 15 giorni per riviste e fumetti, cd audio, dvd, giochi, videogiochi;
- 45 giorni per opere artistiche.

In occasione di specifiche iniziative quali eventi, concorsi, selezioni, ecc. possono essere previsti periodi di prestito diversi rispetto a quelli standard. L'indicazione delle durate diverse del prestito per tali materiali è fornita attraverso specifico avviso.

### **Registrazione del prestito**

La registrazione del prestito avviene a cura dell'operatore al cospetto dell'utente, che è chiamato a verificare la correttezza della registrazione e la corrispondenza dello stato dei suoi effettivi prestiti con quella registrata sulla base dati. L'utente ha a disposizione anche una postazione self service di auto prestito in cui registrare le proprie operazioni in modo autonomo. Al termine della procedura la postazione rilascia una ricevuta che riporta l'elenco dei prestiti con le relative date di scadenza.

### **Rinnovo**

È possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati da altri utenti. Per le opere artistiche non è possibile richiedere il rinnovo del prestito.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata una sola volta, a scelta in una delle seguenti modalità:

- di persona;
- per telefono, chiamando il numero 0522/373466;
- per posta elettronica, all'indirizzo [multiplo@comune.cavriago.re.it](mailto:multiplo@comune.cavriago.re.it);
- attraverso il catalogo on line all'indirizzo <http://opac.provincia.re.it/opacreggio/Home.aspx>, dove l'utente, dopo essersi registrato con il proprio numero di tessera personale e password, può accedere a vari servizi on line.

### **Prenotazioni**

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito sia telefonicamente al numero 0522/373466 che per posta elettronica all'indirizzo [multiplo@comune.cavriago.re.it](mailto:multiplo@comune.cavriago.re.it). È possibile effettuare la prenotazione anche attraverso il catalogo on line all'indirizzo <http://opac.provincia.re.it/opacreggio/Home.aspx>.

Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente in giornata. L'opera viene tenuta in deposito presso il banco Info & Prestito per 7 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

### **Esclusione dal prestito**

Sono esclusi dal prestito:

- i quotidiani;

- il numero corrente di ogni periodico;
- documenti in cattivo stato di conservazione che devono essere riparati;
- i documenti destinati alla consultazione generale che riportano sul dorso l'etichetta "Non prestabile";
- i documenti di interesse locale che riportano sul dorso l'etichetta "Non prestabile";
- i documenti conservati nella "Sala Lucci" e i documenti con segnatura CO;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della normativa in materia di tutela del diritto d'autore).

### **Restituzione dei documenti**

La restituzione può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate presso il Multiplo o tramite posta all'indirizzo del Multiplo (Via della Repubblica 23, 42025 Cavriago RE). Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

### **Ritardo nella restituzione dei documenti**

La scadenza del prestito è tassativa, perché il ritardo della restituzione impedisce la circolazione dei documenti e crea un disagio agli altri utenti.

Il Multiplo si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito un segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria;
  - offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e telefonicamente o via opac);
  - producendo ogni 15 giorni solleciti automatici inviati per sms, posta elettronica o servizio postale.
- L'utente in ritardo nella restituzione dei documenti è automaticamente sospeso dal servizio di prestito e dagli altri servizi che richiedano identificazione.

Dall'8° giorno di ritardo è previsto il pagamento di una tariffa di riammissione al prestito:

- 0,10 € per ogni giorno di ritardo per ogni libro, audiolibro, cd, dvd, gioco, fumetto e rivista
- 1 € per ogni giorno di ritardo per ogni opera artistica ed eBook reader

La tariffa massima di riammissione ai servizi è di 50 € per utente.

Nel caso di gravi e prolungati ritardi, dopo l'invio di 3 solleciti di restituzione via sms, email o posta, un operatore del Multiplo contatterà telefonicamente l'utente al numero da lui indicato al momento dell'iscrizione al prestito. Alla mancata restituzione, dopo 7 giorni dall'avviso telefonico, i documenti saranno considerati "smarriti" e verranno eventualmente riacquistati dal Multiplo. Per poter essere riammesso ai servizi del Multiplo l'utente dovrà pagare la sanzione massima di 50 €.

### **Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito**

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate o strappate le pagine dei libri e riviste, non devono essere rigati o graffiati i dvd, i cd e i videogiochi, così come le custodie nelle quali sono contenuti, non devono essere smarriti i singoli pezzi dei giochi e non devono essere manomessi i lettori ebook.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti con indicazioni scritte applicate sul documento, che l'utente avrà cura, nel suo interesse, di non rimuovere.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario, dei giochi o dei lettori ebook.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire il Multiplo, consegnando al banco Info & Prestito una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita; in caso di indisponibilità, l'utente riceverà dal personale del Multiplo l'indicazione per l'acquisto di una edizione equivalente o di un titolo sostitutivo.

In caso di furto di un E-book reader, l'utente è esentato dal risarcimento dello stesso dietro presentazione di una copia della denuncia presentata alle autorità competenti.

#### *Artoteca*

Agli utenti vengono suggerite alcune semplici indicazioni di cura e custodia per evitare perdite o danneggiamenti:

- esporre l'opera a un'altezza adeguata (lontano dal pavimento, fuori dalla portata dei bambini...);
- tenere l'opera lontana da fonti dirette di calore, quali caloriferi, camini, stufe e da correnti d'aria;
- non esporre l'opera alla luce diretta del sole;
- non esporre l'opera in luoghi particolarmente umidi (in bagno, vicino a lavandini...);
- non illuminare la tavola con una forte luce artificiale;
- sostenere i quadri con chiodi o tasselli adeguati al loro peso e correttamente inseriti nel muro.

Se al momento della restituzione l'opera si presenta danneggiata, ossia se si imbarca, se ingiallisce, se si piega, se si formano macchie, muffa, se sono presenti tarli ed insetti o se è danneggiata la cornice e se questo danneggiamento è dovuto al mancato rispetto delle corrette norme di conservazione, si verifica un caso di danneggiamento per incuria. In questo caso si fisserà un incontro con un responsabile di Artoteca che valuterà l'effettivo danno, contatterà l'artista e valuterà la sanzione da applicare. La sanzione non supererà in nessun caso la somma di 50 €.

Per i danni alla cornice le tariffe di rimborso sono di: 10 € per la scheggiatura o rottura del vetro, 20 € per la rottura del supporto in legno, 50 € per la rimozione o manomissione del sigillo di protezione.

Le opere artistiche di Artoteca sono assicurate per furto.

Se l'utente dovesse subire il furto dell'opera presso l'abitazione o in auto durante il trasporto, l'utente dovrà documentare il furto con una copia della denuncia presentata alle forze dell'ordine. Nel caso in cui non venisse presentata copia della denuncia di furto sarà applicata una sanzione di 50 € e l'utente sarà sospeso da tutti i servizi e il Comune valuterà l'esigenza o meno di adire a vie legali.

#### **Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore di utenti**

Per le opere a stampa non possedute dal Multiplo, si fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti agli utenti. In particolare sono attivi il servizio di prestito interbibliotecario provinciale e il servizio di prestito interbibliotecario nazionale.

In entrambi i casi, la reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dal Multiplo che richiede il prestito interbibliotecario, che cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

#### *Prestito Interbibliotecario Provinciale*

Gli utenti iscritti possono chiedere gratuitamente in prestito documenti posseduti da altre biblioteche del Sistema Bibliotecario reggiano (SBPRE), collegate da un servizio di corriere. Il Multiplo riceve consegne dal corriere due volte alla settimana ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio in cui il servizio è sospeso. Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti è di norma di 8 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dall'Ufficio Biblioteche della Provincia di Reggio Emilia.

Il prestito interbibliotecario provinciale ha una durata di 30 giorni, può essere chiesto un rinnovo che potrà essere concesso dalla biblioteca prestante.

#### *Prestito Interbibliotecario Nazionale ed internazionale*

Gli utenti possono anche utilizzare il servizio di prestito nazionale ed internazionale.

I documenti vengono reperiti rivolgendosi per l'aiuto nella ricerca al personale presente in un qualsiasi punto di servizio del Multiplo.

Possono essere richiesti contemporaneamente 4 documenti tramite il prestito nazionale ed internazionale.

Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un eventuale rimborso spese alla biblioteca prestante. Le modalità di prestito, consultazione e riproduzione sono stabilite dalla biblioteca prestante e possono essere diverse da quelle del Multiplo.

I tempi per l'arrivo del documento, determinati da fattori quali la velocità di risposta delle biblioteche prestanti e l'efficienza dei servizi postali, sono variabili. Non è previsto il rinnovo dei documenti chiesti in prestito.

È possibile anche richiedere tramite altre biblioteche la fornitura di copie di articoli, saggi o porzioni di libri, nei limiti quantitativi fissati dalle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore (non più del 15% del totale di un libro o di un fascicolo di rivista), fino ad un massimo di 3 richieste alla settimana, dietro pagamento della tariffa fissata dalla singola biblioteca che effettua il servizio, secondo le modalità da essa stabilite e comunicate all'utente.

Nelle relazioni tra utente e biblioteca remota, gli operatori del Multiplo si impegnano a farsi parte attiva affinché l'utente disponga di tutte le informazioni utili per accettare consapevolmente e autorizzare la fornitura del servizio, soprattutto in merito alle spese vive che la biblioteca remota intende porre a suo carico.

L'utente che ha autorizzato prestiti interbibliotecari o forniture documenti che prevedono costi vivi è chiamato a coprire tali spese anche se, successivamente all'ordine, dichiara di non essere più interessato a consultare tali documenti o se scopre che essi non contengono le informazioni desiderate. In tal caso la tessera personale di iscrizione al servizio sarà bloccata finché non regolarizzerà il pagamento di quanto dovuto per il servizio ricevuto.

### **Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore di altre biblioteche**

Anche il Multiplo consente alle biblioteche italiane ed estere di usufruire del proprio patrimonio.

L'utente remoto interessato a un documento localizzato tramite il catalogo on line deve rivolgersi alla propria biblioteca che provvederà a inoltrare la richiesta. Le biblioteche aderenti alla rete SBPRE e i loro utenti utilizzeranno l'apposita procedura on line disponibile sull'opac. Al di fuori di questo progetto di cooperazione, le biblioteche dovranno inviare la propria richiesta all'indirizzo e-mail [multiplo@comune.cavriago.re.it](mailto:multiplo@comune.cavriago.re.it) specificando i dati della biblioteca richiedente e i riferimenti bibliografici dell'opera desiderata.

Il servizio è gratuito.

### **Suggerimenti di acquisto**

Gli utenti possono proporre richieste di acquisto tramite uno specifico modulo disponibile presso tutti i banchi di servizio e scaricabile anche tramite il portale web.

Il Multiplo si impegna a dar corso alla richiesta dell'utente entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione, emettendo l'ordine del titolo desiderato o informando l'utente dei motivi che hanno condotto a non accettare la richiesta.

L'utente viene subito informato su eventuali ritardi insorti dopo l'ordine, a causa della difficoltà di reperimento del materiale ordinato.

Per questo servizio è prevista una linea prioritaria di catalogazione e trattamento, affinché i materiali richiesti vengano resi disponibili per il ritiro (tramite avviso telefonico o email) entro il 7° giorno dall'arrivo in sede. Una volta avvisati, gli utenti hanno 7 giorni per ritirare il documento, che altrimenti viene reso disponibile per altri utenti.

### 3.4. INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

#### **Catalogo elettronico**

Le opere presenti nel sistema bibliotecario SBPRE possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato, consultabile da alcune postazioni PC disponibili al pubblico e da ogni altra postazione Internet all'indirizzo web <http://opac.provincia.re.it/opacreggio/Home.aspx>.

I documenti possono essere ricercati 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.

Tutto il materiale posseduto (libri, dvd, cd musicali) è incluso nel catalogo on line, le cui procedure di aggiornamento hanno cadenza giornaliera. Non sono visibili a catalogo i periodici e le opere artistiche di artoteca, i giochi e i videogiochi.

Dal catalogo è inoltre possibile effettuare prenotazioni, verificare la situazione dei propri prestiti ed effettuare rinnovi, accedendo al proprio profilo con il numero della tessera personale e una password composta dalle prime due lettere del cognome seguite dalle ultime due cifre dell'anno di nascita.

#### **Servizi generali di informazione in sede**

Presso i punti informativi del Multiplo, gli operatori presenti forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi del Multiplo;
- i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo del Sistema Bibliotecario Provinciale;
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo on line;
- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche;
- gli eventi organizzati dal Multiplo.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti al Multiplo.

#### *Consulenze specialistiche e personalizzate*

Il personale specializzato offre il proprio aiuto:

- nella redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale;
- nell'uso delle banche dati disponibili e di tutti gli altri repertori di ricerca su carta o elettronici (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, ecc.).

Le ricerche di media o alta complessità, che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il regolare servizio di assistenza al pubblico, possono essere completate successivamente; l'utente concorderà un appuntamento con l'operatore.

Il servizio è gratuito ed è riservato a coloro che sono iscritti al Multiplo.

#### *Consulenze per genitori e insegnanti*

Il personale specializzato presente in servizio al Multiplo Junior offre aiuto sulle tecniche di lettura e consigli sulla letteratura per ragazzi ai genitori e agli insegnanti che ne facciano richiesta, fornendo bibliografie tematiche, suggerimenti di attività da realizzare con i bambini e i ragazzi. Il servizio di consulenza, riservato a coloro che sono iscritti al Multiplo, è gratuito e disponibile su appuntamento, telefonando al numero 0522.373464 (Multiplo Junior).

## **Servizi di riproduzione**

Il Multiplo permette la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle Norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2006). Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

### *Fotocopiatrice*

Al piano terra del Multiplo, accanto alla zona Internet, è installata una macchina per riprodurre libri, quotidiani e periodici. Tramite gli operatori, gli utenti possono richiedere la riproduzione dei materiali. I formati possibili sono A4 e A3, le fotocopie possono essere richieste in bianco e nero o a colori al costo fissato dalla tariffa vigente.

La consegna delle riproduzioni avviene di norma in tempo reale; nel caso di grossi quantitativi, il Multiplo si impegna a effettuare la consegna entro 3 giorni dalla richiesta.

### *Stampa*

Gli utenti possono stampare su carta in bianco e nero o a colori i risultati delle loro ricerche su Internet, a fronte del pagamento della tariffa vigente. Per il pagamento si serviranno della propria tessera personale d'iscrizione che dovrà essere precaricata di un credito a scalare presso il banco Info & Prestito a piano terra.

## **Servizi telematici e multimediali**

### *Navigazione Internet*

Il Multiplo fornisce gratuitamente l'accesso ad Internet.

L'attivazione di un sistema di connettività wireless all'interno dell'edificio e nel parco consente la navigazione contemporanea di pc portatili o altri dispositivi mobili (notebook, netbook, smartphone, tablet). Il servizio di connessione è offerto dalla Regione Emilia Romagna attraverso la rete WispER Regione Emilia Romagna. Per navigare sulla rete WispER l'utente deve essere in possesso di credenziali FedERa con livello di affidabilità almeno medio (B). Le credenziali possono essere richieste dall'utente presso il Comune di residenza: per i residenti di Cavriago è possibile rivolgersi a ComunelInforma.

Il Multiplo mette inoltre a disposizione degli utenti 15 postazioni fisse per il collegamento a Internet, 11 a piano terra destinate ai maggiori di 14 anni e 4 al Multiplo Junior per gli utenti fino a 13 anni.

Il servizio è disponibile, dietro registrazione, a tutti gli iscritti al Multiplo.

È possibile scaricare i dati, stampare su carta, usare la posta elettronica presso fornitori di tale servizio gratuito, utilizzare pen drive per salvare i dati.

Le postazioni possono essere usate per un massimo di 120 minuti al giorno e non sono prenotabili. Ogni utente registrato può far sedere accanto a sé un solo accompagnatore.

### *- Utenti minorenni*

Per i minori di 18 anni l'accesso al servizio è possibile dietro autorizzazione di un genitore o di chi esercita la patria potestà. Il Multiplo si impegna a sottoporre ai genitori le "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete" distribuite alle postazioni. Ai minori fino a 13 anni sono riservate le postazioni del Multiplo Junior.

Le postazioni del Multiplo Junior per gli utenti fino a 13 anni possono essere usate per un massimo di 60 minuti al giorno e non sono prenotabili.

### *Amici del Computer*

Per gli utenti che necessitano di un aiuto nella navigazione è disponibile su prenotazione l'assistenza gratuita di un Amico del Computer, che mette a disposizione della comunità il proprio tempo e le

proprie capacità informatiche per affiancare chi non è autonomo nell'uso del PC e di internet. Il servizio di affiancamento, riservato a coloro che sono iscritti al Multiplo, è gratuito e disponibile su appuntamento, telefonando al numero 0522.373466.

#### *Accesso alla rete elettrica*

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio e lettura attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, lettori cd, ecc...). Non è consentito utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese.

#### *Postazioni di lavoro per ricerche di gruppo*

All'interno degli spazi del Multiplo Junior sono a disposizione 4 pc portatili per essere utilizzati per lavori di gruppo o ricerche che richiedano un tempo maggiore di navigazione. Il servizio è riservato agli iscritti al Multiplo, il limite di età è di 14 anni.

Le sessioni di lavoro, avviate e chiuse dagli operatori del Multiplo, devono terminare entro 30 minuti dall'orario di chiusura del servizio.

Le postazioni dispongono dei programmi del pacchetto Libre Office e di accesso Internet.

È possibile effettuare stampe sia in bianco e nero che a colori, secondo il tariffario in vigore.

Le postazioni sono utilizzabili da parte degli utenti previa prenotazione.

#### *Postazioni iPad*

All'interno degli spazi del Multiplo Junior, per i ragazzi fino a 13 anni, 3 tablet iPad sono a disposizione per giocare, leggere e scoprire app interattive e creative. L'accesso ai tablet è libero, la prenotazione è facoltativa. Gli utenti che prenotano il proprio turno hanno la precedenza sugli altri, i turni previsti sono di 45 minuti l'uno.

#### *MLOL. MediaLibraryOnLine*

MediaLibraryOnLine è una piattaforma di prestito digitale per biblioteche pubbliche: al suo interno si può accedere gratuitamente a oltre 50mila contenuti, tra e-book, video, film, foto, documentari, videogiochi, quotidiani di 89 paesi in 40 lingue, community e social network.

Ogni utente del Servizio bibliotecario provinciale può accedere a tutte le risorse messe a disposizione da MediaLibrary 24 ore su 24 da qualsiasi postazione informatica, semplicemente utilizzando il proprio numero di tessera bibliotecaria e una password che sarà inviata via mail a seguito dell'iscrizione al Multiplo.

#### **Archivio fotografico**

L'Archivio Fotografico del Comune di Cavriago documenta la realtà storica del paese da fine Ottocento ai giorni nostri, attraverso la raccolta e la messa a disposizione di immagini appartenenti al patrimonio dell'amministrazione comunale o provenienti da famiglie, enti e associazioni del territorio. Attualmente il patrimonio è costituito da 12.000 immagini.

È possibile consultare l'Archivio fotografico on line all'indirizzo web <http://ot.zetesisnet.it/cavriago/>.

Le immagini presenti sul sito non possono essere scaricate, riprodotte, manipolate, digitalizzate e archiviate in alcun modo senza l'apposita autorizzazione. Le immagini sono coperte da una filigrana digitale che ne tutela e ne limita l'utilizzo senza i regolari permessi. È possibile richiedere la consultazione o la copia in digitale e in alta risoluzione delle immagini presenti in Archivio, compilando gli appositi moduli. La riproduzione in formato digitale su propria pen drive o tramite trasferimento via internet è un servizio gratuito; la copia su cd o dvd fornito dall'Archivio ha il costo di 1,50 €.

L'Archivio è aperto al pubblico il mercoledì pomeriggio dalle 15 alle 19, solo previo appuntamento. È possibile chiedere consulenza per ricerche e consultazioni contattando la referente del servizio, Barbara Dallasta (email: b.dallasta@comune.cavriago.re.it, tel. 0522/373472).

L'Archivio Fotografico è costantemente attivo nella ricerca e raccolta di immagini presso enti, associazioni e famiglie di Cavriago. Le fotografie raccolte vengono digitalizzate, catalogate e inserite nel catalogo on line per la loro visione. Gli originali vengono restituiti al legittimo proprietario entro un mese dalla data di consegna.

### **Servizi multiculturali**

Il Multiplo promuove la conoscenza e il confronto fra culture e lingue diverse destinando una parte delle proprie risorse finanziarie all'acquisto di pubblicazioni nelle lingue delle comunità più presenti nel territorio comunale e a quelle pubblicazioni utili a documentare i temi ed i dibattiti intorno ai temi dell'intercultura.

Il Multiplo collabora con strutture ed associazioni presenti sul territorio per venire incontro alle esigenze di conoscenza e informazione delle minoranze residenti in città.

In particolare il Multiplo ospita i corsi di italiano per stranieri organizzati dal C.P.I.A. (Centro per Provinciale per l'Istruzione degli Adulti) e offre agli allievi di questi corsi e a tutti gli utenti una ricca collezione di documenti per l'apprendimento della lingua italiana.

### **Servizi a distanza**

*Servizio di informazione a distanza*

Durante l'orario di apertura al pubblico del Multiplo, chiamando i numeri 0522/373466 e 0522/373464 (per il Multiplo Junior) è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi del Multiplo;
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità;
- la situazione dei propri prestiti;
- gli eventi organizzati del Multiplo.

È possibile inoltre:

- chiedere il rinnovo dei prestiti;
- prenotare i documenti.

Multiplo mette a disposizione anche la casella di posta elettronica [multiplo@comune.cavriago.re.it](mailto:multiplo@comune.cavriago.re.it) per ricevere notizie sui documenti posseduti dal Multiplo o sul territorio del Sistema Bibliotecario Provinciale. Il Multiplo si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi alle domande pervenute. Il servizio è gratuito.

*Servizi online*

Consultando il sito del Multiplo ([www.comune.cavriago.re.it/multiplo](http://www.comune.cavriago.re.it/multiplo)) è possibile:

- accedere al catalogo per fare ricerche e sapere se un documento è disponibile a scaffale o se è a prestito, effettuare prenotazioni, rinnovi e controllare le scadenze dei propri prestiti;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- scaricare l'elenco degli ultimi acquisti;
- accedere al catalogo dell'Archivio fotografico per fare ricerche e visualizzare immagini fotografiche di interesse storico e locale;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e ricreative promosse dal Multiplo.

## **3.5. INIZIATIVE E ATTIVITÀ**

### **Visite guidate per adulti**

Gruppi di persone possono richiedere di essere accompagnati in una visita guidata del Multiplo, telefonando al numero 0522/373466 per concordare data e ora.

Durante la visita, della durata di un'ora e mezzo circa, vengono visitati tutti gli ambienti, spiegate le regole dei servizi, l'utilizzo del catalogo informatizzato e la disposizione delle raccolte a scaffale aperto.

Il Multiplo accoglie anche gruppi di visitatori professionali (bibliotecari, amministratori pubblici, architetti, etc.), organizzando visite guidate su prenotazione telefonica che tengano conto degli aspetti di specifico interesse dei visitatori.

Le richieste sono accolte in ordine di presentazione. Il servizio è gratuito.

### **Esposizioni, vetrine e rassegne bibliografiche**

Il Multiplo offre periodicamente rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, discografie e filmografie volti ad approfondire particolari temi, anche legati ad eventi ed iniziative organizzate presso il centro culturale. Multiplo si impegna a rinnovare le proprie vetrine almeno 1 volta al mese.

Il Multiplo garantisce agli utenti la produzione e la distribuzione a stampa e in formato elettronico sul portale web dell'elenco "Le Novità del Multiplo" a cadenza mensile.

Il personale specializzato valorizza la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando il costante aggiornamento degli scaffali novità con le ultime acquisizioni e garantendo il costante implemento di nuovi titoli sugli espositori dedicati alla presentazione dei temi prescelti.

### **Iniziative e attività culturali e ricreative**

Multiplo è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. Organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici incontri, concerti, letture, giochi, laboratori, corsi e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso delle raccolte e dei servizi, la lettura, l'educazione al gioco, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'informazione, l'educazione permanente, il confronto fra saperi diversi, nel rispetto della diversità e della multiculturalità. Promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Possono essere prodotti pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

Per le iniziative copromosse insieme ad altri soggetti privati e pubblici, rende disponibile gratuitamente l'uso della Sala Grande o di altri spazi volta per volta individuati e la collaborazione nella promozione delle attività.

#### *Utilizzo delle Sale del Multiplo*

Le modalità di richiesta e di utilizzo degli spazi del Multiplo sono illustrate nella *Guida all'utilizzo delle Sale del Multiplo*.

L'utilizzo della Sala Grande, dell'Atelier, dell'Atelier 2 è concesso gratuitamente per le iniziative promosse dagli Assessorati del Comune di Cavriago e dai privati sostenitori delle attività del Multiplo. L'Atelier è anche utilizzabile come aula informatica attrezzata completa di 10 personal computer portatili, videoproiettore e stampante a colori. Coloro che otterranno la concessione di utilizzo gratuito delle suddette sale dovranno comunque provvedere ad assicurare la presenza e il relativo pagamento dell'assistente di sala ritenuto obbligatorio, nonché provvedere alle operazioni organizzative e di allestimento della sala.

Per le iniziative autonomamente organizzate da soggetti privati o pubblici, Multiplo mette a disposizione la Sala Grande e l'Atelier, dietro pagamento di un corrispettivo stabilito dalle tariffe vigenti. L'utilizzo delle sale può essere consentito, fermo restando la compatibilità con le esigenze del servizio, per iniziative di interesse collettivo promosse da altri Enti pubblici o privati, associazioni culturali, ricreative, sportive o soggetti privati, con priorità per quelli aventi sede nel Comune di Cavriago.

La domanda di utilizzo delle sale deve essere presentata di norma almeno 15 giorni prima e comunque con congruo anticipo rispetto alla data di utilizzo, avvalendosi dell'apposito modulo. Il

modulo predisposto può essere ritirato presso il Multiplo o scaricato dal sito del Comune ([www.comune.cavriago.re.it/multiplo](http://www.comune.cavriago.re.it/multiplo)). Il modulo compilato dovrà essere riconsegnato al Multiplo. La concessione all'utilizzo delle sale sarà rilasciata dal Multiplo entro 7 giorni dalla presentazione della domanda. L'utilizzo di impianti audio/dvd/videoproiezione è consentito esclusivamente con l'obbligo del servizio di sala "assistente di sala" con un costo aggiuntivo a carico del richiedente. L'uso del pianoforte, se richiesto, potrà essere autorizzato in via del tutto eccezionale in presenza di manifestazioni che ne giustificano l'impiego. I richiedenti dovranno provvedere qualora sia ritenuto necessario, a loro cura e spese, all'accordatura del pianoforte medesimo da parte di personale idoneo indicato dal Comune.

La concessione delle sale può essere negata nel caso di indisponibilità temporanea delle sale stesse e nei casi in cui gli scopi di utilizzo delle sale non corrispondano o non siano compatibili con l'interesse collettivo indicato come requisito. La concessione può essere negata anche ai soggetti che non abbiano provveduto al pagamento della relativa tariffa, che non abbiano risarcito i danni causati a seguito di precedenti concessioni o che abbiano tenuto comportamenti incompatibili con gli scopi per i quali le sale sono state richieste e concesse. Per improvvise, impreviste ed inderogabili necessità l'Amministrazione Comunale ha la facoltà di revocare in qualsiasi momento la concessione delle sale. In tal caso, il Comune è sollevato da ogni obbligo di rimborsare ai richiedenti qualsiasi spesa da essi sostenuta o impegnata, ovvero di corrispondere qualsivoglia risarcimento di eventuali danni, fatta eccezione per l'importo del canone già versato. È vietata qualsiasi forma di cessione o sub-concessione delle sale. Le sale non potranno essere utilizzate per feste di compleanno o feste private.

Nel caso di presentazioni di libri e incontri con autori, Multiplo consente di effettuare la vendita diretta di pubblicazioni all'interno degli spazi del Centro Cultura.

Multiplo mette inoltre a disposizione gli spazi dell'Atelier, dell'Atelier 2 e l'aula di Musica 2 per incontri di gruppi di cittadini o associazioni del territorio. L'utilizzo di tali spazi può essere concesso dietro regolare richiesta e pagamento di tariffa, negli orari di apertura del Multiplo e esclusivamente per iniziative senza scopo di lucro, fermo restando la compatibilità con le esigenze del servizio.

### **Vendita documenti**

Presso il banco Info & Prestito è possibile acquistare le pubblicazioni edite dal Comune di Cavriago. In occasione di iniziative ed eventi culturali particolari, anche al di fuori delle proprie mura, il Multiplo mette in vendita i documenti donati dagli utenti o eliminati dal patrimonio.

I prezzi di vendita sono fissati in apposita determinazione dirigenziale su indicazione annuale nel PEG da parte della Giunta. Le operazioni di vendita possono essere realizzate dal personale comunale con qualifica di Agente contabile. Ad ogni operazione di vendita, viene rilasciata regolare ricevuta. Il ricavato entra a far parte della voce "Entrate" del Bilancio di competenza del Comune di Cavriago.

## **3.6. SERVIZI PER I BAMBINI E I RAGAZZI, LE LORO FAMIGLIE, LE SCUOLE E GLI INSEGNANTI**

Il Multiplo Junior occupa il primo piano del nuovo edificio e ospita i servizi e i documenti per bambini e ragazzi di età 0-13 anni.

È caratterizzato da spazi specifici riservati alle varie fasce d'età:

- Area "Piccolissimi", spazio per leggere per bambini di età prescolare;
- Atelier "Giochiamo 0-3 anni", spazio per giocare per bambini di età prescolare;
- Atelier "Giochiamo", spazio per giocare per ragazzi dai 6 ai 13 anni;
- Aree Narrativa, Così lo so!, Mi Piace, Animali e Natura, per ragazzi della scuola elementare e della scuola media inferiore;

- Area Musica e Cinema, Area Albi illustrati, Area Fumetti e Riviste, fruibili da tutte le fasce d'età;
- Area "Genitori", con proposte librerie orientate a genitori, educatori e insegnanti.

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

Il personale del Multiplo, pur vigilando sul corretto svolgimento delle diverse attività in corso nell'area, non svolge sorveglianza sulle azioni dei singoli bambini e ragazzi e non effettua controlli sull'uscita dei bambini dai locali. Queste attività rimangono sotto la diretta responsabilità degli accompagnatori adulti.

Il personale del Multiplo sollecita la collaborazione dei genitori e degli altri adulti che accompagnano i bambini per condividere con loro i valori di un uso corretto e rispettoso degli spazi, dei materiali e degli arredi, quali valori fondamentali per un'educazione alla cittadinanza attiva e consapevole. In tale intento, organizza periodicamente conversazioni e incontri con i genitori, allo scopo di renderli maggiormente partecipi di tali valori.

Il Multiplo Junior effettua i servizi di prestito individuale, di prenotazione, di richieste d'acquisto, di consultazione dei materiali, in analogia alle modalità adottate per la generalità dei servizi del Multiplo.

È previsto il prestito speciale (in relazione alla durata del prestito) riservato alle classi sotto la diretta responsabilità dell'insegnante.

Nel Multiplo Junior sono disponibili 4 postazioni per la navigazione internet riservate ai minori fino a 13 anni; 3 postazioni iPad e 4 pc portatili. Sono inoltre disponibili 2 postazioni per utilizzare i video giochi e 3 postazioni audio e video per la visione dei dvd e l'ascolto dei cd musicali.

### **Orientamenti e obiettivi**

Il Multiplo Junior opera a partire da un patrimonio bibliografico, ludico e multimediale indirizzato a un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 13 anni, genitori, insegnanti, educatori.

Tra gli obiettivi del Multiplo Junior vi è quello di agevolare al massimo il contatto fra il bambino, il ragazzo e la pagina scritta in un percorso ideale di crescita in cui il libro diventi una presenza viva e costante, capace di favorire lo sviluppo della conoscenza e della capacità critica individuale. Altrettanta importanza è data ai supporti audiovisivi e tecnologici che possono favorire lo sviluppo della creatività e avvicinare i piccoli utenti alle prime esperienze a contatto con l'arte e la musica. Altra esperienza centrale per la crescita dei bambini e dei ragazzi è l'attività di gioco, strumento di comunicazione, socializzazione e integrazione, conoscenza e divertimento.

Per il raggiungimento di questi obiettivi il Multiplo Junior si avvale di:

- un patrimonio specializzato, suddiviso e organizzato per fasce d'età, che si accresce e si rinnova mediante acquisti selezionati in base alla qualità;
- attività di promozione dello stesso mediante il coinvolgimento:
  - del personale del Multiplo, che si rende disponibile per favorire le attività di lettura, di gioco, la consultazione e la distribuzione dei materiali, il gioco e la socializzazione;
  - delle famiglie, accolte e guidate nelle scelte bibliografiche, orientate in incontri sull'importanza della lettura condivisa in età precoce e coinvolte attivamente in iniziative di promozione della lettura e dei servizi;
  - della scuola e degli insegnanti, attraverso la condivisione di progetti finalizzati alla promozione della lettura, dell'arte e dei servizi del Multiplo;
  - di istituzioni territoriali e nazionali e di personalità specializzate nella promozione della lettura, del gioco, delle tecnologie per l'infanzia, chiamate a collaborare per la riuscita dei progetti del Multiplo Junior.

## **Attività e promozione e didattica con le scuole**

### *Consulenza bibliografica*

L'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione, gioco e prestito dei vari documenti, nonché l'istruzione all'uso delle diverse fonti per il reperimento delle informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza, è accompagnata dalla consulenza qualificata degli operatori della sezione. Il personale specializzato offre informazioni e orientamento sulle novità bibliografiche e consigli di lettura per bambini e ragazzi a genitori, insegnanti, educatori e animatori; redige bibliografie tematiche entro un massimo di 10 giorni dalla richiesta.

Per agevolare il contatto con il materiale documentario il Multiplo Junior offre vetrine "a tema", a cadenza mensile, adeguate alle varie fasce d'età. Le novità librarie sono esposte e rinnovate in via permanente in appositi scaffali.

### *Attività con i genitori e con i bambini*

Il Multiplo Junior coinvolge i genitori in attività di promozione della lettura e del gioco e in laboratori di didattica dell'arte, incentivando la loro partecipazione attiva ad un programma di animazione di storie e attività per bambini da 0 a 6 anni. Il personale qualificato del Multiplo Junior coordina e guida un gruppo di lettori volontari Amici del Multiplo nella scelta dei materiali, nelle tecniche di lettura e di animazione, assiste alla conduzione delle attività e ne redige il calendario.

Oltre alle letture animate, ai ragazzi sono dedicate altre attività ricorrenti quali attività di gioco, laboratori ludico creativi, di divulgazione scientifica, di didattica dell'arte e di avvicinamento alle tecnologie.

Per le attività è necessaria l'iscrizione, che può essere effettuata sia di persona, rivolgendosi al banco del Multiplo Junior sia per telefono (0522/373464). Le iscrizioni sono accolte in ordine di presentazione, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

La frequenza è gratuita.

### *Promozione e didattica con le scuole*

Il Multiplo Junior organizza attività riservate alle scuole di ogni ordine e grado, attraverso visite guidate, letture, percorsi tematici e altre iniziative, ricorrendo al personale qualificato interno o a professionisti del settore. Tali attività si svolgono preferibilmente nelle mattine dal mercoledì al venerdì.

Gli itinerari, che si prefiggono l'obiettivo di rendere partecipi i bambini e i ragazzi dello spirito del Multiplo assumono contenuti e strategie adatte ai differenti target.

Le scuole del Comune di Cavriago hanno la possibilità di concordare la programmazione a inizio anno scolastico, sulla base degli indirizzi e delle risorse messe a disposizione dall'amministrazione. Le richieste di visite provenienti da scuole di altri comuni sono accolte in base all'ordine d'arrivo, secondo la disponibilità del personale.

Il Multiplo Junior offre a tutte le classi di ogni ordine e grado la possibilità di prendere in prestito un massimo di 30 documenti per volta, fissando a 60 giorni la durata del prestito dei libri. Per dvd, cd, giochi e riviste il tempo del prestito è di 15 giorni, per le opere artistiche è di 45 giorni. Non sono possibili rinnovi.

Il Multiplo offre un servizio supplementare alle scuole del Comune di Cavriago: su richiesta dell'insegnante responsabile, vengono preparate forniture di libri che vengono direttamente consegnate presso le classi dal personale del Multiplo.

Per ogni richiesta di visita guidata, di bibliografia, di prestito alle classi, gli insegnanti sono invitati a concordare modalità e tempi con il personale del Multiplo Junior telefonando al numero 0522/373464 o inviando una e-mail di richiesta all'indirizzo [multiplo@comune.cavriago.re.it](mailto:multiplo@comune.cavriago.re.it), attendendo di ricevere conferma sulla disponibilità dello spazio.

## 4. Gli impegni del Multiplo

### 4.1. I REQUISITI E GLI STANDARD DI SERVIZIO

Per definire gli obiettivi di qualità, il Multiplo stabilisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i singoli valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Di seguito si riportano i servizi offerti evidenziando, per ognuno di essi, i requisiti che si intendono garantire per l'anno 2016.

#### **Garanzia di continuità del servizio**

Il Multiplo garantisce la continuità dell'apertura del servizio, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico.

In caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali, il Multiplo si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni dei servizi tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web e tramite la pagina Facebook e newsletter entro un massimo di 3 ore dal ricevimento dell'avviso di indizione di sciopero o di convocazione delle assemblee sindacali.

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili, il Multiplo si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web e tramite la pagina Facebook.

#### **Valorizzazione ed incremento del patrimonio documentario**

Numero minimo annuale di nuove acquisizioni (libri, giochi e materiali multimediali): 4.000

Numero minimo annuale di abbonamenti a periodici e quotidiani: 140

Record bibliografici di nuova creazione: 5.800

#### **Servizi in presenza**

Utenti attivi del servizio di prestito: 5.800

Prestiti: 118.000

Prestiti interbibliotecari verso altre biblioteche: 2.000

Prestiti interbibliotecari da altre biblioteche: 1.700

Visite guidate di scolaresche: 50

Visite di studio da altre biblioteche: 10

Iniziative rivolte a giovani e adulti: 130

Iniziative di promozione rivolte ai bambini: 120

#### **Servizi a distanza**

Risposta a richieste di informazione: immediata

Risposta a richieste approfondite: max. 3 giorni

Periodicità delle novità bibliografiche segnalate sul sito web: mensile

Pubblicazione della Newsletter via email: 1 uscita settimanale

Numero utenti raggiunti via newsletter: 4.500

Numero dei followers della pagina facebook: 3.400

#### **Opportunità professionali offerte agli operatori del Multiplo**

Aggiornamento professionale: 25 ore a testa di media

Coordinamento organizzativo:

- 50 riunioni brevi organizzative
- 50 riunioni dello staff direttivo

- 12 riunioni plenarie di tutto il personale
- Visite ad altri servizi: minimo 1

#### **4.2. LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dal Multiplo, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo che l'utente può inoltrare, sia utilizzando l'apposito modulo disponibile presso qualsiasi punto di servizio e scaricabile via web, sia scrivendo una e-mail all'indirizzo [multiplo@comune.cavriago.re.it](mailto:multiplo@comune.cavriago.re.it), specificando le proprie generalità.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Multiplo, dopo aver compiuto con la massima celerità gli accertamenti del caso attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo, si impegna a rispondere entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Gli utenti hanno facoltà, qualora il trattamento del reclamo non sia risultato di loro soddisfazione, di rivolgersi al Sindaco del Comune di Cavriago.

## **5. Gli impegni degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi del Multiplo 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 dal Multiplo nella presente Carta nell'utilizzo dei servizi offerti, rispettare le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno;
- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura da parte degli operatori del Multiplo;
- risarcire l'amministrazione comunale dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti.

In particolare gli utenti sono richiamati ad adottare comportamenti congrui con i diversi usi degli spazi.

Il personale è autorizzato a richiamare tutti gli utenti a tenere un comportamento congruo e ad allontanare dall'edificio chi eventualmente non si adegua alle regole adottate negli spazi del Multiplo, anche richiedendo l'intervento della Polizia Municipale.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi del Multiplo e per la consultazione Internet.

## **6. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal 1 ottobre 2016.

## Appendici

### CONTATTI

#### LETIZIA VALLI

Responsabile dell'attuazione gestionale e organizzativa degli indirizzi fissati dagli organi di governo; pianificazione, controllo, verifica dell'andamento dei servizi, progetti, attività; organizzazione, gestione, formazione del personale; relazione con soggetti esterni all'Amministrazione.

mail: l.valli@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373465

#### GIULIA BONAZZI

Referente del modello di relazione con l'utenza e della comunicazione, gestione e sviluppo dei servizi, coordinamento turni e personale. Referente delle aree tematiche *Narrativa, Musica e Casa*.

mail: g.bonazzi@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373423

#### ROBERTA FERRARI

Referente dei servizi per la comunità, coordinamento della corsistica e del Coro "Città di Cavriago". Referente dei servizi giovani e sport e dei progetti di cittadinanza attiva.

mail: r.ferrari@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373420

#### BARBARA MANTOVI

Referente dei servizi per la comunità, referente del progetto Artoteca, Scuola di musica e progetti musicali. Referente del coordinamento delle iniziative culturali.

mail: b.mantovi@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373469

#### ALFONSO NOVIELLO

Referente della collezione documentaria. Referente per il coordinamento del servizio Giochi.

Referente delle aree tematiche *Fumetti, Politica, Economia e Società*.

mail: a.noviello@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373422

#### ALESSIA SAVASTANO (part time)

Referente dei servizi rivolti a bambini e ragazzi dagli 0 ai 13 anni. Referente progetti in collaborazione con le scuole del territorio.

mail: a.savastano@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373423

#### FABIO BULGARELLI

Referente dello sviluppo dei servizi multimediali. Coordinamento della misurazione e valutazione dei risultati dei servizi. Referente delle aree tematiche *Cinema e Informatica*. Referente del prestito interbibliotecario nazionale.

mail: f.bulgarelli@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373476

**BARBARA DALLASTA**

Referente della documentazione locale, informazione di comunità e dell'Archivio fotografico. Gestione del progetto "Amici del Multiplo". Referente delle aree tematiche *Cavriago, Poesia e Teatro, Arte, Storia, Filosofia, Religione, Letteratura.*

mail: b.dallasta@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373472

**PAOLO GHIRARDINI**

Comunicazione e promozione on-line. Produzione grafica del materiale promozionale. Referente delle aree tematiche *Viaggi, Tempo libero, Quotidiani e riviste, Scienza, Benessere e Psicologia, Lingue, Over 13.*

mail: p.ghirardini@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373476

**MARINA PAGLIA NASI**

Coordinamento dei servizi amministrativi. Atti amministrativi, agente contabile. Ufficio di segreteria per la direzione e per il servizio sport. Referente affitto sale.

mail: m.paglianasi@comune.cavriago.re.it

tel: 0522/373467

**TARIFFE E RIMBORSI**

<b>TARIFFE</b>	
Ristampa tessera	2,50 €
Fotocopie e stampe A4 b/n	0,10 €
Fotocopie A4 b/n fronte-retro	0,15 €
Fotocopie e stampe A4 a colori	0,30 €
Fotocopie A4 a colori fronte-retro	0,45 €
Fotocopia A3 b/n	0,20 €
Fotocopia A3 a colori	0,60 €
Archivio fotografico, riproduzione di foto su cd o dvd	1,50 €

<b>AFFITTO SALE</b>	<b>Residenti</b>	<b>Non residenti</b>
<b>Sala Grande:</b> Mezza giornata Giornata intera	130 € 210 €	169 € 273 €
<b>Atelier:</b> Mezza giornata Giornata intera	80 € 120 €	100 € 150 €

Le tariffe includono il compenso di € 30,00 per l'assistente di sala obbligatorio.

<b>RIMBORSI DANNI ARTOTECA</b>	
Scheggiatura o rottura del vetro	10 €
Rottura del supporto in legno	20 €
Rimozione o manomissione del sigillo di protezione	50 €

<b>TARIFFE di riammissione ai servizi per ritardata consegna</b>	
Per ogni libro cd, dvd, gioco, videogioco, fumetto e rivista, a partire dall'8° giorno di ritardo	0,10 € per ogni giorno di ritardo
Per ogni opera artistica e eBook reader, a partire dall'8° giorno di ritardo	1 € per ogni giorno di ritardo
Tariffa massima forfettaria	50 €