



*Comune di Bomporto*

# **BIBLIOTECA “J.R.R. TOLKIEN”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

# SOMMARIO

## 1. PRINCIPI GENERALI

- 1.1 – Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 – Principi generali per l'erogazione dei servizi
- 1.3 – Finalità e missione della Biblioteca comunale “J.R.R. Tolkien”

## 2. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 2.1 – Sede
- 2.2 – Organizzazione e incremento del patrimonio documentario
- 2.3 – Personale

## 3. SERVIZI

- 3.1 – Accesso e iscrizione
- 3.2 – Consulenza e informazione (*reference*)
- 3.3 – Consultazione e lettura in sede
- 3.4 – Servizi relativi al patrimonio bibliotecario
- 3.5 – Prestito interbibliotecario e *Document Delivery*
- 3.6 – Servizio di riproduzione documenti
- 3.7 – Area e servizi per bambini e ragazzi
- 3.8 – Attività culturali

## 4. SERVIZI ON-LINE E CONNESSIONE INTERNET

- 4.1 – Cataloghi on-line
- 4.2 – Postazioni di accesso Internet e *wi-fi*

## 5. RAPPORTO CON GLI UTENTI

- 5.1 – Informazione
- 5.2 – Principi di partecipazione attiva
- 5.3 – Valutazione del servizio da parte dei cittadini
- 5.3 – Reclami e suggerimenti
- 5.4 – Diritti e doveri

## 6. INFORMAZIONI UTILI

- 6.1 – Come fare per
- 6.2 – Recapiti e orari

## APPENDICE

“J.R.R. Tolkien”: un nome per la Biblioteca comunale di Bomporto

# 1. PRINCIPI GENERALI

## 1.1 – Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive nel dettaglio e rende evidenti i principi fondamentali e le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca “J.R.R. Tolkien” di Bomporto, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti, presenti e futuri.

La Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere e facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi pubblici, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità e uguaglianza. Si intende inoltre offrire all'utente l'opportunità di interagire con la Biblioteca, affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, capace di formulare proposte per il miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a modifiche qualora dovessero intervenire dei mutamenti significativi a servizi, patrimonio e attività.

La presente Carta dei Servizi è redatta sulla base delle Linee Guida IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) - UNESCO per lo sviluppo del Servizio bibliotecario pubblico (2001), della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, e delle “Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi delle biblioteche”, predisposte dall'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali (IBACN) della Regione Emilia Romagna (2007), nonché del Regolamento della Biblioteca comunale di Bomporto attualmente in vigore.

## 1.2 – Principi generali per l'erogazione dei servizi

La Biblioteca “J.R.R. Tolkien” eroga un servizio pubblico di base, che risponde al bisogno di informazione e formazione permanente dei cittadini.

Il servizio viene prestato nel rispetto di tutti i principi previsti dalla “Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994” precedentemente citata:

\*) *Principio di uguaglianza*: i servizi della Biblioteca sono erogati nel pieno rispetto del principio di uguaglianza degli utenti, senza distinzione di sesso, età, orientamento sessuale, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La Biblioteca si adopera di rendere accessibili i propri servizi a soggetti portatori di handicap o qualsiasi altra disabilità. La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

\*) *Principio di imparzialità*: i servizi garantiscono il trattamento imparziale, giusto e obiettivo di tutti gli utenti.

\*) *Principio di continuità e accessibilità*: il cittadino ha diritto alla continuità e regolarità del servizio. Eventuali cambiamenti o interruzioni dei servizi, sono preventivamente comunicati all'utenza; il personale si impegna, inoltre, a ridurre il disagio degli utenti e a ripristinare tempestivamente tutte le attività.

\*) *Diritto di scelta*: la Biblioteca mette a disposizione degli utenti una pluralità di fonti e forme di informazione e documentazione, disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali, i diversi punti di vista, l'evoluzione della società, così come la memoria storica, incoraggiando il dialogo interculturale. La Biblioteca si adopera con politiche di formazione degli utenti e in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, le Associazioni e gli istituti culturali territoriali, affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

\*) *Principio di partecipazione*: la Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti,

garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami con il fine di favorire la collaborazione per il miglioramento del servizio stesso e di garantire semplificazione e chiarezza nelle procedure.

\*) *Efficacia ed efficienza*: la Biblioteca persegue il continuo miglioramento dei propri servizi, ispirando il proprio funzionamento a criteri di efficienza ed efficacia per una completa e puntuale soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza. La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa gli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti. La Biblioteca si impegna a portare a conoscenza degli utenti, periodicamente, i risultati della rilevazione statistica sul livello di qualità, efficienza ed efficacia del servizio erogato, relativamente a indicatori che vengono stabiliti ciclicamente dall'Amministrazione comunale.

### **1.3 – Finalità e missione della Biblioteca comunale “J.R.R. Tolkien”**

La Biblioteca “J.R.R. Tolkien” di Bomporto è un istituto, che concorre a garantire il diritto di tutti i cittadini ad accedere liberamente ad ogni espressione culturale, manifesta in documenti, informazioni, espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca comunale “J.R.R. Tolkien”, essendo servizio di base e primo punto d'accesso all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La Biblioteca si propone come patrimonio della comunità liberamente e gratuitamente fruibile, nonché di favorire il grado di penetrazione del servizio bibliotecario nella comunità, riducendo progressivamente il rapporto tra utenti reali e utenti potenziali.

## **2. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **2.1 – Sede**

La Biblioteca “J.R.R. Tolkien” di Bomporto ha sede all'interno del Centro culturale “Il Buon Porto” di Via Verdi, situato al centro di un'area caratterizzata dalla presenza di vari edifici scolastici di diverso ordine e grado, è facilmente riconoscibile. Essa si sviluppa su un unico piano e comprende una “Sala adulti”, una “Sala ragazzi”, una “Sala Multimedia” ed una “Sala di conservazione”.

Nella “Sala adulti”, oltre alla raccolta della parte consistente del patrimonio librario, trova sede il servizio di prestito e di *reference*, dove è possibile rivolgersi per iscrizioni, operazioni di prestito e restituzione, informazioni bibliografiche e consulenze. La sala è dotata inoltre di postazioni per la lettura e consultazione dei documenti.

La “Sala ragazzi” conserva materiali documentari ed arredi specifici per gli utenti sino ai 14 anni. È dotata di postazioni per la lettura, lo studio e la consultazione dei documenti. È inoltre presente un'area “morbida”, adatta ad accogliere i bambini dai 0 ai 5 anni, con libri suddivisi per fascia d'età, genere e tema.

Nella “Sala Multimedia” sono presenti postazioni per l'accesso ad Internet, postazioni per la lettura e la consultazione dei documenti, e la sezione patrimoniale relativa ai DVD. La sala è

inoltre predisposta ed attrezzata per incontri, seminari ed altre analoghe iniziative.

Nella "Sala di Conservazione" sono raccolti materiali editoriali di natura enciclopedica, di grande formato o di qualche interesse bibliografico, ma non più in condizioni ottimali per il prestito.

Nell'ambito del progetto "Mi libro" e nell'ottica di dare concreto seguito a quanto previsto con l'intitolazione della Biblioteca, è possibile che le suddette sale vengano anch'esse rinominate, con effetti previsti nelle modalità di catalogazione e di individuazione dei documenti.

L'edificio non ha barriere architettoniche ed è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate.

Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

## **2.2 - Organizzazione e incremento del patrimonio documentario**

Il patrimonio della Biblioteca "J.R.R. Tolkien" è costituito da documenti a stampa e su altri supporti, aggiornati costantemente al fine di promuovere l'informazione e la lettura, nonché stimolare i diversi interessi culturali.

I documenti sono collocati a scaffale aperto e quindi direttamente accessibili all'utenza.

La Biblioteca acquisisce, raccoglie e rende fruibile la più ampia varietà di materiali, garantendo il soddisfacimento delle esigenze rese manifeste dagli utenti, nonché la pluralità e la diversità della società.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La Biblioteca mette a disposizione anche l'accesso ai servizi informativi multimediali (Internet, banche dati, DVD e così via).

La Sezione patrimoniale presente in "Sala adulti" si compone di narrativa italiana e straniera, collocata in ordine alfabetico, e di testi di saggistica ordinati secondo il sistema di Classificazione Decimale Dewey. A seguito dell'approvazione del progetto "Mi libro", con Delibera di Giunta comunale n. 101 del 28 agosto 2017, si è proceduto ad incrementare il patrimonio documentario relativo ad alcuni specifici campi del sapere.

In particolare, si prevede nel breve periodo l'ampliamento dei seguenti settori tematici: legalità, guide turistiche, storia moderna, contemporanea e locale; mentre, nel campo della narrativa, si procederà al potenziamento del genere fantasy.

Nella "Sala ragazzi" il patrimonio si suddivide in narrativa (che segue una classificazione per genere e fasce d'età), testi di divulgazione, ordinati secondo la Classificazione Decimale Dewey, e DVD di film di animazione per bambini e ragazzi. All'interno della "Sala ragazzi" è stata collocata inoltre la sezione "Genitori&Figli" (anch'essa in fase di ampliamento a seguito dell'approvazione del progetto "Mi libro") che comprende testi, per lo più di saggistica, che affrontano i diversi temi della genitorialità.

Il patrimonio è inoltre composto da una selezione di periodici per adulti e ragazzi su vari argomenti di interesse generale e una sezione DVD. In quest'ultima i DVD sono ordinati per genere.

Il patrimonio documentario della Biblioteca "J.R.R. Tolkien" è costantemente aggiornato attraverso:

- \* ) acquisto di nuovi documenti (testi a stampa e audiovisivi), che garantiscano la vitalità e lo sviluppo delle raccolte, nonché il soddisfacimento di richieste degli utenti e il supporto bibliografico a iniziative culturali promosse dalla Biblioteca, sempre nel rispetto della continuità della coerenza delle collezioni;

- \* ) donazioni da parte di cittadini ed Enti;
- \* ) scambi di materiale documentario con altre Biblioteche o Istituzioni.

### **2.3 - Personale**

Il personale della Biblioteca opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici (fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali), in ordine all'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento della Biblioteca comunale, approvato dal Consiglio comunale con Deliberazione n. 17 del 15/05/2018 e in vigore dal 18/06/2018 .

Il Servizio Biblioteca si avvale di personale in possesso di specifici requisiti tecnico-professionali e si può avvalere anche dell'intervento di collaboratori esterni per lo svolgimento di particolari mansioni. Si ammette anche la presenza di personale volontario, proveniente da Istituti scolastici ed Organizzazioni di volontariato, purché all'interno di un percorso formativo condiviso e sottoscritto.

Il personale in servizio adotta un comportamento e di uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Tutto il personale presente nella Biblioteca comunale opera in osservanza di quanto stabilito dal "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", approvato con decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62, dal titolo "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", e dal vigente "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (P.T.P.C.T.)".

## **3. SERVIZI**

### **3.1 - Accesso e iscrizione**

La Biblioteca "J.R.R. Tolkien" è aperta a tutti: è possibile circolare liberamente al suo interno, consultare libri e audiovisivi, leggere, studiare, partecipare ad iniziative culturali, incontrare e socializzare con altri utenti e condividere esperienze.

L'iscrizione alla Biblioteca, obbligatoria per poter accedere ai servizi offerti, è gratuita e non è vincolata a limiti di età, residenza o nazionalità. Essa avviene dietro presentazione di un documento di identità valido e del Codice Fiscale dell'utente e ha effetto immediato. L'utente che risulti già iscritto ad una delle Biblioteche del Polo provinciale modenese (*Polo MOD*) verrà abilitato previa presentazione di un documento di identità valido.

L'iscrizione di un minore avviene attraverso la sottoscrizione di uno specifico modulo da parte di un genitore o da chi ne detiene la responsabilità genitoriale. Quest'ultimo dovrà inoltre presentare il proprio documento di identità valido e il Codice Fiscale del minore.

### **3.2 - Consulenza e informazione (*reference*)**

La Biblioteca garantisce un servizio di informazione al pubblico, che prevede consulenze in

ordine a tutti i servizi offerti, nel rispetto dei diversi bisogni informativi e culturali degli utenti. Si effettua servizio di *reference* anche a distanza, per gli utenti che si rivolgono alla Biblioteca telefonicamente o via e-mail, con tempi di risposta compatibili con le incombenze proprie del Servizio.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito ed è attivo nelle giornate e negli orari di apertura al pubblico.

### **3.3 – Consultazione e lettura in sede**

La consultazione dei volumi e delle riviste è libera e gratuita. Questi, collocati a scaffale aperto, sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

Per la consultazione di opere non prestabili (ma consultabili) e dei materiali collocati in deposito è sufficiente fare richiesta al personale della Biblioteca, fornendo eventualmente il titolo e la collocazione. Affinché tale materiale rimanga disponibile è necessario comunicarlo al personale in servizio, che lo manterrà in prenotazione per un tempo non superiore ai 3 giorni, trascorsi i quali l'opera verrà nuovamente rimessa a disposizione del pubblico.

È inoltre possibile richiedere in consultazione, e quindi visionare, i DVD con i PC messi a disposizione dalla Biblioteca o con propri dispositivi.

### **3.4 – Servizi relativi al patrimonio bibliotecario**

#### *Prestito di materiali librari e non librari*

Il Servizio di prestito dei documenti è libero e gratuito. Per poter accedere a tale servizio è però necessaria l'iscrizione alla Biblioteca secondo le modalità indicate nel paragrafo precedente.

Gran parte del patrimonio è disponibile per il prestito a domicilio, ad eccezione di opere di consultazione generale, la sezione del fondo locale e le opere che, a giudizio del Responsabile della Biblioteca, per ragioni di conservazione, devono rimanere in Biblioteca. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e i periodici e di 7 giorni per i DVD.

Possono essere richiesti in prestito fino a 5 documenti contemporaneamente, di cui massimo 3 DVD.

#### *Prenotazione*

Il materiale già in prestito può essere prenotato. Gli utenti che prenotano i documenti saranno avvisati telefonicamente o mediante posta elettronica. I documenti sono tenuti a loro disposizione per un periodo di massimi 7 giorni, trascorso il quale verranno ricollocati a scaffale. È possibile prenotare i documenti rivolgendosi direttamente al servizio di prestito, via telefono o via mail negli orari di apertura del servizio, oppure accedendo in autonomia ai servizi *on-line* offerti dall'*OPAC (Online Public Access Catalogue)* del *Polo MOD*, denominato "BiblioMo".

#### *Proroga*

Il prestito dei documenti può essere prorogato una sola volta. La proroga ha una durata pari alla durata del prestito (proroga di 30 giorni per i libri, audiolibri e riviste e proroga di 7 giorni per materiali audiovisivi e multimediali). È possibile fare richiesta di proroga del prestito nei 3 giorni precedenti o successivi alla scadenza, rivolgendosi al banco del *reference*, telefonicamente, via e-mail, o mediante i servizi *on-line* del portale BiblioMO.

### *Prestito agli studenti degli Istituti scolastici del territorio*

All'inizio di ogni anno scolastico e d'intesa con i docenti, viene consegnato alle classi degli Istituti scolastici del territorio un pacco libri, composto da un numero prestabilito di libri o corrispondente al numero di alunni appartenenti alla classe. La restituzione e il cambio dei libri va effettuato ogni due mesi o con una periodicità concordata con il personale della Biblioteca.

Al fine di tenere costantemente sotto controllo la circolazione dei libri e al tempo stesso limitare gli smarrimenti e le dimenticanze, prima di poter procedere con un nuovo prestito, il processo di restituzione dei libri dovrà essere integrale, senza possibilità di rinnovare prestiti scaduti.

Al momento della prenotazione dei volumi, gli insegnanti dovranno specificare dettagliatamente tipologia e livello di difficoltà delle letture da proporre alla classe.

Il referente del prestito libri alla classe è il docente che ne fa richiesta, il quale si assume il compito di sollecitare internamente la restituzione dei libri da parte dei propri studenti e provvedere al risarcimento, in caso di smarrimento o danneggiamento dei libri prestati, secondo modalità concordate con il personale della Biblioteca.

Il termine per la consegna dell'ultimo pacco di libri è fissato perentoriamente entro la prima settimana di maggio di ogni anno scolastico.

### *Sollecito e mancata restituzione*

Per tutti gli iscritti alla Biblioteca "J.R.R. Tolkien" è attivo il servizio di preavviso scadenza del prestito dei documenti, che prevede l'invio di una comunicazione via e-mail 3 giorni prima della scadenza del prestito stesso.

Il personale della Biblioteca effettua periodicamente una ricognizione sullo stato dei prestiti dei documenti e provvede a sollecitare eventuali ritardi nella restituzione, secondo le seguenti modalità:

- primo sollecito via e-mail dopo circa 10 giorni dalla scadenza del prestito;
- secondo sollecito via e-mail o spedizione di una lettera di sollecito cartacea, dopo circa 60 giorni dalla scadenza del prestito.

In caso di smarrimento o danneggiamento, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione dell'opera secondo le seguenti modalità e ordine di preferenza:

- acquistando una copia identica;
- acquistando un documento di pari valore concordato con il Responsabile della Biblioteca, in caso in cui l'opera non sia più reperibile;
- risarcimento, pari al valore dell'opera, attraverso bollettino postale.

In caso di mancato adempimento, il responsabile della Biblioteca ha facoltà di sospendere l'utente dal servizio a tempo determinato o indeterminato, segnalando tale situazione a tutti i servizi bibliotecari del *Polo MOD*.

Chi danneggia il patrimonio della Biblioteca è tenuto al risarcimento dei danni causati che verranno valutati dall'Amministrazione comunale mediante propri consulenti; qualora non fosse possibile procedere al ripristino del patrimonio danneggiato, questo dovrà essere sostituito a spese di colui che ha causato il danno.

### **3.5 – Prestito interbibliotecario e *Document Delivery***

Gli utenti iscritti alla Biblioteca possono richiedere in prestito documenti posseduti dalle altre



Biblioteche della Provincia di Modena e italiane. Tale servizio viene erogato secondo i principi della cooperazione bibliotecaria e della reciprocità.

Il servizio di prestito interbibliotecario viene applicato ed erogato con modalità differenziate relative a tre livelli essenziali: a livello di Sistema bibliotecario Castelfranco Emilia – Nonantola, a livello di *Polo MOD* e a livello esterno al *Polo MOD*.

I documenti ammessi alla sola consultazione in sede, gli audiovisivi e altri documenti multimediali (audiolibri), e le riviste sono esclusi dal prestito interbibliotecario.

Tra le biblioteche del Sistema bibliotecario Castelfranco Emilia – Nonantola, di cui la Biblioteca “J.R.R. Tolkien” fa parte, è attivo un servizio gratuito di prestito intersistemico, che prevede la circolazione settimanale dei documenti.

Le richieste di prestito interbibliotecario di documenti a livello di *Polo MOD* ed esterno a questo, sono soggette al pagamento di una somma prestabilita da corrispondere anticipatamente. Le Biblioteche al di fuori del Polo Modenese potrebbero richiedere ulteriori spese all'utente.

La Biblioteca provvederà ad avvisare l'utente all'arrivo dei documenti richiesti, che rimarranno a sua disposizione per 7 giorni. In caso di mancato ritiro entro il periodo di tempo prestabilito i documenti saranno restituiti alla Biblioteca prestante.

La durata del prestito interbibliotecario è di 30 giorni. L'eventuale proroga deve essere richiesta dall'utente almeno 3 giorni prima della scadenza del prestito e deve essere autorizzata dalla Biblioteca prestante.

Per i ritardi nella consegna si applicano le stesse sanzioni previste dal Regolamento comunale per il prestito personale, mentre in caso di danno o smarrimento l'utente dovrà attenersi alle condizioni previste dal regolamento della Biblioteca.

Presso la Biblioteca è inoltre possibile richiedere fotocopie di estratti, articoli di periodici, saggi o capitoli di libri, nel rispetto delle norme vigenti e nei limiti previsti dalla legge, di volumi presenti in altre Biblioteche e che effettuano tale servizio (*Document Delivery*). Il rimborso delle spese di riproduzione e di spedizione del materiale è a carico dell'utente che ne fa richiesta e viene attuato secondo le modalità indicate dalla Biblioteca fornitrice. L'utente sarà avvisato dell'arrivo del documento cartaceo in Biblioteca o riceverà la copia digitale tramite posta elettronica.

### **3.6 – Servizio di riproduzione documenti**

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti una fotocopiatrice per la riproduzione dei soli documenti posseduti dalla Biblioteca “J.R.R. Tolkien”. Il servizio di riproduzione è effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana (Legge 22 aprile 1941, n. 633, “Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio” e ss.mm.ii.) e delle Direttive europee sul diritto d'autore.

Non sono consentite riproduzioni di opere non appartenenti al patrimonio della Biblioteca.

Il servizio di riproduzione è soggetto a rimborso spese, che sono periodicamente determinate dall'Amministrazione comunale.

### **3.7 – Area e servizi per bambini e ragazzi**

Nella Biblioteca è stata predisposta un'area rivolta a bambini e ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino ai 14 anni.

I bambini e i ragazzi possono accedere agli spazi loro riservati anche autonomamente. I

genitori sono in ogni caso responsabili del comportamento, delle scelte e del corretto uso dei documenti da parte dei loro figli. Il personale della Biblioteca non è responsabile della vigilanza sui minori e della loro eventuale uscita dai locali della Biblioteca.

Nella sala ragazzi il materiale documentario è ordinato per fasce d'età e generi, così da facilitarne la consultazione.

In questa sala è stato predisposto uno spazio morbido, destinato ai bambini dai 0 ai 5 anni, con libri suddivisi per fascia d'età, genere e tema.

Presso la "Sala Multimedia" è presente una postazione Internet riservata ai minori. Per utilizzarla è comunque necessaria l'autorizzazione da parte di un genitore o di chi ne detiene la potestà genitoriale, secondo le modalità qui indicate.

Il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, ricerca e consultazione dei materiali. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori. A questi ultimi è dedicato uno scaffale "Genitori&Figli", in cui sono collocati libri su infanzia, adolescenza, puericultura, educazione, allestito all'interno della "Sala ragazzi".

### **3.8 – Attività culturali**

La Biblioteca organizza attività per bambini, ragazzi e adulti volte a promuovere la lettura, l'uso e i servizi della Biblioteca, rivolta ai diversi settori di pubblico e fasce d'età.

Particolare attenzione è riservata al pubblico dei bambini e dei ragazzi, con proposte alle scuole presenti nel territorio comunale, e a frequenza libera per bambini e famiglie. La Biblioteca aderisce al progetto nazionale "Nati per Leggere", il cui obiettivo è la promozione della lettura fin dalla primissima infanzia. Azioni specifiche di promozione e familiarizzazione sono indirizzate a chi ancora non frequenta la Biblioteca.

Tutte le attività culturali organizzate dalla Biblioteca "J.R.R. Tolkien", rivolte sia all'utenza libera che alle scuole, sono promosse attraverso il Sito istituzionale del Comune di Bomporto, "BiblioMo", il portale delle Biblioteche del Polo modenese e materiale informativo cartaceo, quali volantini e depliant.

Le attività culturali sono inoltre diffuse attraverso il servizio di Newsletter del Servizio Cultura del Comune di Bomporto, al quale è possibile iscriversi compilando un apposito modulo presente presso la Biblioteca.

## **4. SERVIZI ON-LINE E INTERNET**

### **4.1 – Cataloghi on-line**

Tutti gli utenti possono consultare liberamente e gratuitamente il catalogo on-line della Biblioteca "J.R.R. Tolkien" di Bomporto, accedendo al portale "BiblioMo". Attraverso il portale è possibile effettuare ricerche, controllare la propria situazione di lettore, prorogare prestiti in scadenza e prenotare documenti che risultano già in prestito ad altri utenti.

Per accedere al servizio è necessario essere iscritti ad una delle Biblioteche del *Polo MOD*.

Attraverso il portale "BiblioMo" è possibile accedere a "EmiLib", la Biblioteca digitale del *Polo MOD*, che offre la possibilità di accedere da remoto a quotidiani, *e-book*, audiolibri, musica, video, banche dati e altro ancora. Le risorse disponibili sono consultabili in *streaming*, tramite

connessione in tempo reale alla rete, oppure in *download*, a seconda delle tipologie materiali.

#### **4.2 - Postazioni di accesso Internet e wi-fi**

L'accesso a Internet è parte integrante delle risorse offerte dalla Biblioteca, per soddisfare i bisogni informativi e culturali degli utenti, integrando le tradizionali fonti d'informazione cartacee. La Biblioteca mette a disposizione delle postazioni munite di computer, di cui una riservata a bambini e ragazzi, per connessioni gratuite alla rete web, per l'utilizzo di programmi di videoscrittura, fogli di calcolo, database o altri applicativi se già installati sui computer e, ove possibile, per la consultazione di documenti multimediali.

Gli utenti minorenni possono accedere alle postazioni unicamente se autorizzati da uno dei due genitori, o chi ne fa le veci, attraverso la compilazione di un apposito modulo.

L'accesso alle postazioni è diretta e non è necessaria la prenotazione.

Per evitare che venga turbata la quiete della sala, è preferibile che ogni postazione sia utilizzata da massimo due utenti per volta; in ogni caso è a discrezione del personale della Biblioteca stabilire il numero di utenti che possono utilizzare contemporaneamente la medesima postazione.

Qualora tutte le postazioni siano occupate e vi siano altri utenti che necessitino di utilizzare tale servizio, a coloro che stanno utilizzando i computer da più di 60 minuti sarà chiesto di liberare la postazione, così da favorirne l'uso da parte di altri utenti.

In Biblioteca è presente la rete di connessione *EmiliaRomagnaWifi*, che adotta la tecnologia *wi-fi*, messa gratuitamente a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna, a cui è possibile accedere dalle postazioni fisse o mediante dispositivi personali (*smartphone*, computer portatili, *tablet* e così via).

La connessione e la navigazione sono libere e gratuite, dunque non è necessario registrarsi e/o possedere credenziali di ingresso.

La Biblioteca, pur vietando espressamente l'utilizzo del collegamento per fini non coerenti con quelli di pubblico servizio (consultazione di siti pornografici, contro i diritti umani o che incitano la violenza) non può essere ritenuta responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

## **5. RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **5.1 - Informazione**

La Biblioteca garantisce un servizio di informazione al pubblico in merito alle attività e ai servizi che qui vengono offerti, nonché alle modalità di fruizione.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza ai lettori è garantito durante tutto l'orario di apertura della Biblioteca. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il personale fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra Istituzione o Ente in grado di soddisfare la richiesta.

Per quanto riguarda le ricerche scolastiche, la Biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici affinché egli possa procedere alla ricerca in modo autonomo.

La Biblioteca garantisce un'informazione completa e costantemente aggiornata sulle attività culturali organizzate sia attraverso la pubblicazione sul sito Istituzionale del Comune di

Bomporto e su "BiblioMo", sia attraverso la redazione e diffusione di materiale informativo cartaceo (depliant e manifesti), sia attraverso periodico invio di *newsletter* telematiche.

## **5.2 – Principi di partecipazione attiva**

La Biblioteca, in un'ottica di piena collaborazione tra Istituzioni e cittadini, favorisce la partecipazione e il diretto coinvolgimento degli utenti e delle Associazioni locali, per la presentazione di proposte in ordine all'organizzazione di attività ed iniziative.

## **5.3 – Valutazione del servizio da parte dei cittadini**

Per migliorare la qualità e per incentivare il dialogo tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce, la Biblioteca "J.R.R. Tolkien" di Bomporto si impegna ad effettuare periodicamente indagini presso la propria utenza. I risultati delle indagini vengono pubblicati e resi noti alla cittadinanza, oltre che per registrare la qualità del servizio offerto, anche per programmare in modo partecipativo gli interventi futuri.

## **5.4 – Reclami e suggerimenti**

Tutti gli utenti possono presentare reclami alla Biblioteca, riguardanti qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati e sviluppare le collezioni (proposte d'acquisto).

Reclami e segnalazioni devono pervenire al Responsabile della Biblioteca o al personale in servizio in forma scritta, che si impegna a dare motivata risposta entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

## **5.5 – Diritti e doveri**

Tutti i Soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione comunale:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi e ne controlla il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili;
- adotta con gli utenti un comportamento improntato a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.

L'utente:

- si impegna a rispettare un comportamento consono a un luogo pubblico, nel rispetto delle regole di convivenza e di sicurezza, e a collaborare con il personale per mantenere l'ordine nei locali;
- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne dei servizi

bibliotecari;

- rispetta i documenti, gli arredi e le attrezzature senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

In sintesi i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti per gli utenti, i doveri di ciascun utente in diritti della comunità.

## 6. INFORMAZIONI UTILI

### 6.1 – Come fare per

Di seguito si riportano alcune risposte ai quesiti che più frequentemente vengono posti alla Biblioteca e utili per una migliore fruizione dei servizi offerti.

#### *a) Come posso iscrivermi alla Biblioteca?*

L'iscrizione alla Biblioteca "J.R.R. Tolkien" di Bomporto è libera e gratuita. Per iscriverti è necessario presentare un documento d'identità valido e il proprio Codice Fiscale e dichiarare il proprio domicilio, recapito telefonico ed eventuale indirizzo di posta elettronica.

L'iscrizione di un minore deve essere eseguita da un genitore o da chi detiene la responsabilità genitoriale, il quale dovrà presentare il proprio documento d'identità, in corso di validità, il Codice Fiscale del minore e dovrà sottoscrivere apposito modulo d'iscrizione ai servizi. È possibile iscrivere i bambini fin dalla nascita.

Se sei già iscritto ad altre biblioteche del *Polo MOD*, il personale procederà all'abilitazione ai servizi della Biblioteca, previa presentazione di un documento d'identità valido.

#### *b) Posso iscrivermi se non sono residente a Bomporto o sono straniero?*

Sì. Chiunque può iscriversi ai servizi della Biblioteca, è sufficiente presentare un documento d'identità valido e il proprio Codice Fiscale.

#### *c) Come posso cercare un libro o un DVD?*

Consultando il catalogo *on-line* della Biblioteca ("BiblioMo") oppure chiedendo assistenza al personale in servizio, che ti aiuterà a utilizzare gli strumenti informatici e ti indicherà le collocazioni.

#### *d) Quanti documenti posso prendere in prestito e per quanto tempo?*

Puoi prendere in prestito contemporaneamente fino a 5 documenti, di cui massimo 3 DVD. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e le riviste e di 7 giorni per i DVD.

Presso la Biblioteca è attivo il servizio di proroga del prestito, per ulteriori 30 giorni per i libri e le riviste e per 7 giorni per i DVD. Potrai prorogare il prestito dei documenti una sola volta, nei tre giorni precedenti o successivi alla scadenza, ad esclusione delle opere che risultino richieste da altri utenti.

Ricorda che il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri neppure a titolo e sei ritenuto responsabile delle opere prese in prestito.

*e) Posso prenotare un documento già in prestito?*

Si, è possibile prenotare documenti momentaneamente in prestito, quando il documento è nuovamente disponibile verrai avvisato telefonicamente o via e-mail.

*f) Posso richiedere un libro posseduto da un'altra Biblioteca?*

In Biblioteca è attivo il servizio di prestito interbibliotecario che ti permette di prendere in prestito documenti presenti in altre Biblioteche del *Polo MOD* e italiane.

Tra le biblioteche del Sistema bibliotecario Castelfranco Emilia - Nonantola, di cui la Biblioteca "J.R.R. Tolkien" di Bomporto fa parte, il servizio è gratuito, mentre le richieste di prestito di documenti ad altre biblioteche del *Polo MOD* o italiane sono soggette a pagamento.

La Biblioteca si impegna ad avvisarti all'arrivo dei documenti richiesti, che rimarranno a disposizione per 7 giorni.

La durata del prestito interbibliotecario è di 30 giorni. L'eventuale proroga deve essere richiesta almeno 3 giorni prima della scadenza del prestito e deve essere autorizzata dalla Biblioteca prestante.

*g) Cosa devo fare per utilizzare i servizi informatici e accedere a Internet?*

L'accesso alle postazioni informatiche è gratuito ed è consentito agli utenti iscritti alla Biblioteca. Per i minori è necessaria l'autorizzazione da parte di un genitore o di chi ne detenga la potestà genitoriale.

È possibile invece, accedere liberamente e gratuitamente, anche senza essere iscritti alla Biblioteca, alla rete Internet *Wi-Fi* con propri dispositivi portatili (Computer portatili, *Tablet*, *Smartphone*).

*h) Posso inoltrare proposte d'acquisto o altri suggerimenti?*

Puoi suggerire l'acquisto di libri e DVD che verranno registrati e valutati dal personale della Biblioteca. Nel caso in cui il libro venga valutato idoneo e coerente con la natura delle raccolte, e quindi acquistato, sarà premura del personale avvertirti della disponibilità del volume in Biblioteca.

*i) Posso donare documenti alla Biblioteca?*

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati e incoraggiati dalla Biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti.

I doni possono essere respinti o destinati ad altre istituzioni oppure, con il consenso del donatore, possono essere venduti nella bancarella allestita presso la Biblioteca.

*l) Posso ricevere informazioni sulle iniziative promosse dalla Biblioteca e dal Servizio Cultura?*

La Biblioteca organizza attività culturali indirizzate ad adulti, ragazzi e bambini. Oltre al materiale informativo che puoi trovare presso la Biblioteca, puoi iscriverti gratuitamente alla newsletter del Servizio Cultura del Comune di Bomporto e ricevere tutte le informazioni che desideri.

## **6.2 – Recapiti e orari**

### **\*) Biblioteca comunale “J.R.R. Tolkien” di Bomporto**

Via verdi 8/A

41030 Bomporto (MO)

Tel. 059 909780

e- mail: [biblioteca@comune.bomporto.mo.it](mailto:biblioteca@comune.bomporto.mo.it)

### **\*) Ufficio Cultura**

Via verdi 8/A

41030 Bomporto (MO)

Tel. 059 800726

e-mail: [cultura@comune.bomporto.mo.it](mailto:cultura@comune.bomporto.mo.it)

### **Orari di apertura:**

lunedì: CHIUSO

martedì: 15:00 – 19:00

mercoledì: 9:00 – 12:30

giovedì: 9:00 – 12:30 \* 15:00 – 19:00

venerdì: 15:00 – 19:00

sabato: 9:00 – 12:30

## “J.R.R. Tolkien”: un nome per la Biblioteca comunale di Bomporto

La Giunta comunale di Bomporto, con Deliberazione n. 101 del 28/08/2017 ha approvato “Mi libro”, il piano di programmazione degli interventi di promozione culturale e di revisione patrimoniale all'interno della Biblioteca comunale di Bomporto, al fine di inaugurare una biblioteca completamente rinnovata ed intitolata, secondo quanto previsto dal punto 3 del suddetto progetto.

A tal fine, a febbraio 2018 è iniziato il percorso partecipativo di intitolazione della Biblioteca, che ha coinvolto la cittadinanza attraverso una densa campagna di comunicazione e l'attuazione di un percorso in più fasi, che di seguito si riportano:

**Fase 1.** È stata indetta un'assemblea pubblica per presentare ai cittadini il progetto di revisione delle collezioni, con il conseguente incremento di alcuni settori della saggistica e della narrativa, in particolare la letteratura fantasy, e l'avvio del percorso di intitolazione.

**Fase 2.** È seguita la raccolta delle proposte dei cittadini, disposta presso la Biblioteca stessa negli orari di apertura del Servizio, attraverso un'urna ed un registro, per scongiurare una raccolta di proposte falsificate dai voti espressi più di una volta dalle medesime persone.

**Fase 3.** Durante i mesi estivi si è proceduto allo spoglio delle proposte.

Al termine di tale percorso la Giunta comunale ha deciso di intitolare la Biblioteca comunale di Bomporto allo scrittore e filosofo, nonché linguista britannico, John Ronald Reuel Tolkien, che compariva tra le proposte dei cittadini e utenti della biblioteca.

La scelta è ricaduta su Tolkien soprattutto per la sua consistente attività di scrittore di testi di narrativa appartenenti al genere fantasy, settore del patrimonio della Biblioteca che la Giunta stessa ha deciso di potenziare, al fine di far divenire la Biblioteca di Bomporto un punto di riferimento per tutti coloro che sono appassionati del genere e non solo. In tal modo questa scelta si rispecchierebbe anche nel nome.

Il 31 marzo 2019 vi è stata dunque l'intitolazione della Biblioteca alla figura di alto profilo culturale J.R.R. Tolkien.

### **John Ronald Reuel Tolkien: una figura emblematica del genere “fantasy”**

John Ronald Reuel Tolkien, massimo studioso di letteratura medievale inglese, nacque il 3 gennaio 1892 a Bloemfontein, nel Sudafrica, da genitori inglesi originari di Birmingham. Morto il padre nel 1896, la famiglia si trasferì in Inghilterra, nel villaggio di Sarehole presso Birmingham. Dalla madre, Tolkien, ereditò l'amore per le lingue e per le antiche leggende e fiabe.

Dopo la morte di lei nel 1904, fu educato da Padre Francis Xavier Morgan, un sacerdote cattolico degli Oratoriani.

Studiò all'Exeter College di Oxford, ove ottenne il titolo di *Bachelors of Arts* nel 1915. Con i migliori amici dell'università, Rob Gilson, Geoffrey Smith e Christopher Wiseman fonda una società che prende il nome dalla consuetudine dei soci di bere il tè nella biblioteca del college (dov'era ovviamente proibito) e nei magazzini della vicina ditta *Barrow*: il *TCBS*, acronimo di *Tea Club and Barrovian Society* (club del tè e società Barrovian). Al suo interno Tolkien compierà i primi tentativi letterari, componendo numerosi testi poetici e alcuni racconti del “*Book of the Lost Tales*”, il primo nucleo del suo universo mitologico.

Combatté nella Prima Guerra Mondiale, ritornò ad Oxford ove divenne *Masters of Arts* nel



1919, e collaborò con all'*Oxford English Dictionary*. Nel 1921 diventa professore di Lettere all'Università di Leeds. Risale a questi anni l'inizio della sua amicizia con Clive Staples Lewis. Insieme a lui Tolkien partecipa alle riunioni del circolo degli *Inklings*, di cui altro esponente di spicco è Charles Williams. Nel corso di queste riunioni venivano lette ad alta voce alcune composizioni letterarie inedite dei membri, che ricevevano poi le critiche e i giudizi degli altri. In questo ambiente faranno la prima comparsa le opere letterarie più conosciute del professore, tra cui "Il Signore degli Anelli."

Insegnò lingua e letteratura anglosassone ad Oxford dal 1925 al 1945, e poi lingua e letteratura inglese fino al suo ritiro dall'attività didattica. A partire dal 1937 la casa editrice *Allen&Unwin* diede alle stampe le sue opere.

Il ritiro definitivo dall'attività accademica avviene nel 1959.

Dopo il ritiro dall'insegnamento Tolkien si dedica alla stesura del "*Silmarillion*", il suo principale corpus mitologico, cominciato fin dal 1917 e che non riuscirà a concludere. L'opera sarà pubblicata postuma nel 1977 dal figlio Christopher, nominato dal professore quale curatore delle sue opere. Nel 1972 è stato nominato "Commendatore dell'Ordine dell'Impero Britannico" per "i servizi resi alla letteratura inglese".

Morì a Bournemouth, nello Hampshire, il 2 settembre 1973.

La vita e le opere di J.R.R. Tolkien, nonché i suoi riconoscimenti accademici e le onorificenze ricevute ancora in vita, testimoniano la sua attività in campo letterario e il suo amore per la scrittura, la lingua e i libri.

Il suo operato ebbe ed ancora oggi ha una risonanza mondiale, come testimoniano le diverse forme associative che spontaneamente sono sorte anche in Italia.

Sitografia di riferimento:

\*) Associazione Italiana Studi Tolkeniani: <https://www.jrrtolkien.it/jrr-tolkien/>

\*) Società Italiana Tolkeniana: <https://www.tolkien.it/j-r-r-tolkien/la-vita/>