



COMUNE DI MANTOVA

Biblioteca Comunale Teresiana
e
Biblioteca “Gino Baratta”

CARTA DEI SERVIZI



MANTOVA CITTÀ D'ARTE E DI CULTURA

1 PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi descrive i principi, le modalità e gli standard qualitativi definiti per l'erogazione dei servizi delle due principali biblioteche civiche del Comune di Mantova, la Biblioteca Comunale Teresiana e la Biblioteca “Gino Baratta”, per facilitarne la fruizione in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con l'Utenza e della qualità dei servizi.

La Carta dei servizi, unitamente al Regolamento dei Servizi Bibliotecari del Comune di Mantova, contribuisce a rendere esplicativi diritti e doveri di tutte le persone che frequentano le biblioteche.

Costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, gli spazi disponibili, le modalità e gli standard definiti, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni.

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene aggiornata periodicamente al fine di attualizzare i cambiamenti sostanziali/rilevanti che possano intervenire nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi.

I Servizi Bibliotecari del Comune di Mantova, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale e locale, vengono erogati presso le seguenti strutture, differenziate per vocazione, patrimonio, attività:

- la Biblioteca Comunale Teresiana, biblioteca storica di conservazione
- la Biblioteca Comunale “Gino Baratta”, biblioteca di pubblica lettura
- le Biblioteche di Quartiere (centri lettura/punti prestito):
 - Borgochiesanuova
 - Colle Aperto, presso la sede del Centro Aperto
 - Lunetta, presso il Centro “Aaron Swartz”
 - Te Brunetti, presso la sede AUSER

Le Biblioteche di Quartiere, grazie ad apposita convenzione, sono gestite da personale volontario ed erogano solo alcuni servizi di base; sono pertanto escluse dall'applicazione della presente Carta dei Servizi.

Per informazioni e approfondimenti:

Biblioteca Comunale Teresiana	Biblioteca “Gino Baratta”
Via Roberto Ardigò, 13 - 46100 Mantova Tel. 0376-338460 biblioteca.comunale@comune.mantova.it https://www.bibliotecateresiana.it	Corso Garibaldi, 88 - 46100 Mantova Tel. 0376-352711 biblioteca.baratta@comune.mantova.it http://www.bibliotecabaratta.it

2 STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi viene approvata dalla Giunta Comunale.

Attraverso di essa si possono conoscere e ricevere informazioni in merito a:

1. riferimenti normativi;
2. competenze, responsabilità e obiettivi che guidano e orientano le Biblioteche del Comune di Mantova, nell'ottica di attuazione degli indirizzi politico-amministrativi assegnati;
3. valore del servizio e principi ai quali le Biblioteche ispirano il proprio operato;
4. organizzazione del servizio;
5. descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
6. impegni delle Biblioteche e diritti/doveri degli Utenti;
7. forme di tutela e partecipazione dei Cittadini/Utenti.

La Carta dei servizi delle Biblioteche del Comune di Mantova può essere scaricata in formato pdf dal sito web del Comune di Mantova e dai siti delle due biblioteche:

www.comune.mantova.it

<https://www.bibliotecabaratta.it>

<https://www.bibliotecateresiana.it>

3 RIFERIMENTI NORMATIVI, LINEE GUIDA, RACCOMANDAZIONI

Le biblioteche civiche del Comune di Mantova si ispirano e operano in adempimento a:

- Costituzione italiana (artt. 3 e 9);
- Decreto Legislativo n. 42 del 22 gennaio 2004, *Codice dei beni culturali e del paesaggio*;
- Legge Regionale lombarda n. 25 del 7 ottobre 2016, *Politiche regionali in materia culturale - Riordino normativo*;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*);
- Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione pubblica del 24 marzo 2004, *Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*;
- Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, *Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*;
- Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche, 27 luglio 2022;
- IFLA (International Federation of Library Association), *Toolkit: Libraries, Development and the United Nations 2030 Agenda*, 2015.

4 OBIETTIVI, COMPETENZE E RESPONSABILITÀ

La biblioteca pubblica:

- concorre a garantire il diritto di tutte le persone ad accedere liberamente e gratuitamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica;
- è servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali;
- contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

Gli organi politico-amministrativi (Sindaco, Consiglio Comunale, Giunta, Assessore) svolgono una funzione di indirizzo e controllo, assegnando le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificando periodicamente l'attuazione degli indirizzi.

Il Servizio Biblioteche e Archivi, all'interno del Settore Cultura, Turismo e Promozione della Città, ha la responsabilità dell'attuazione degli indirizzi. La Direzione ha il compito di curare l'organizzazione, lo sviluppo e la gestione delle raccolte e dei servizi delle biblioteche in tutti i loro aspetti.

5 PRINCIPI ISPIRATORI E VALORI DEL SERVIZIO

Le Biblioteche civiche del Comune di Mantova operano ispirandosi ai seguenti valori:

- Uguaglianza ed Imparzialità

I servizi bibliotecari sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutte le persone, senza alcuna distinzione. Il principio di uguaglianza è da intendersi quindi come assenza di ogni discriminazione e non quale omologazione delle prestazioni offerte.

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutte le persone che ad essa si rivolgano, con limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi.

- Gratuità

L'accesso alle biblioteche, il prestito e la consultazione in sede (anche per mezzo di reti, postazioni telematiche o altri dispositivi) e la partecipazione alle iniziative culturali organizzate dalle Biblioteche sono gratuiti.

Il prestito interbibliotecario o la fornitura di documenti sono gratuiti nei casi previsti dagli accordi di collaborazione o di reciprocità stipulati con altre biblioteche.

Possono essere previste tariffe per servizi specifici, che comportino il rimborso del costo di materiali di consumo o dei servizi offerti, secondo quanto stabilito dal regolamento o dalle deliberazioni dei competenti organi politico-amministrativi.

- Centralità degli Utenti

L'obiettivo principale dei servizi bibliotecari è la soddisfazione dei bisogni di lettura, informazione documentazione, studio e formazione degli utenti. Questo implica un cambiamento di prospettiva, da una visione centrata sul patrimonio e sulle collezioni ad una focalizzata sul ruolo attivo delle cittadine e dei cittadini che usufruiscono di un servizio e sulla necessità di garantire un accesso alle raccolte e ai servizi il più possibile semplice ed esteso.

- Accessibilità e Continuità

La lettura è un diritto di tutte le persone, è uno strumento fondamentale per accedere alla conoscenza, per comprendere il mondo e per la costruzione e lo sviluppo del proprio pensiero critico ed è essenziale per la comprensione e l'esercizio della democrazia. Promuovere la lettura significa favorire la crescita sociale e culturale di tutta la comunità.

La biblioteca, pertanto, è un luogo aperto ed inclusivo. Si impegna ad eliminare le barriere e a garantire l'accessibilità esterna e interna delle strutture, dei servizi, dei materiali e delle attività culturali, ed effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità di riferimento.

I servizi sono erogati con continuità e regolarità secondo gli orari definiti.

In caso di impedimenti le biblioteche pongono in campo tutte le azioni necessarie per informare l'utenza e ridurne al minimo i disagi.

Le eventuali interruzioni sono comunicate tempestivamente al pubblico e adeguatamente motivate.

In caso di sciopero sono assicurate le prestazioni di cui alla legge n. 146 del 12 luglio 1990 (*Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali*).

- Efficacia ed Efficienza

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguitamento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

Il continuo miglioramento dei servizi viene perseguito attraverso l'individuazione e l'utilizzo di soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo, attraverso la semplificazione delle procedure, la cooperazione interbibliotecaria e la comunicazione e l'informazione dell'utenza riguardo le modalità di esecuzione dei servizi.

La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e periodicamente portata a conoscenza del pubblico. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti.

- Pluralismo, Assenza di censura, Diritto di scelta

Il patrimonio viene incrementato e aggiornato in tutti i campi del sapere per soddisfare gli interessi dell'utenza.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti a censura ideologica, politica o religiosa né a pressioni commerciali, comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su varie tipologie di supporti, riflettono la pluralità degli orientamenti e l'evoluzione della società, conservano la memoria storica e culturale, incoraggiano il dialogo interculturale e la conoscenza delle diverse opinioni nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione, affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato dall'Utenza, e con politiche di diffusione capillare del servizio (tramite, ad esempio: bibliobus, posti temporanei di prestito, prestiti alle scuole).

- Responsabilità del personale bibliotecario

Il personale bibliotecario contribuisce alla gestione dell'organizzazione della biblioteca con diversi livelli di responsabilità e opera con spirito di collaborazione.

Il suo ruolo si estende a una partecipazione attiva nella pianificazione, nel coordinamento e nel miglioramento dei servizi bibliotecari, della qualità dell'esperienza dell'Utenza e dell'efficienza dell'organizzazione del servizio.

La sua responsabilità, quindi, si traduce in un impegno concreto per fare della biblioteca un luogo accogliente, accessibile e centrato sui bisogni reali delle persone.

- Cortesia e Chiarezza

Viene assicurato a tutte le persone un servizio cortese e rispettoso. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni e pone la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato.

- Riservatezza

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture scelte dall'Utenza.

- Conservazione e Valorizzazione del Patrimonio

Le Biblioteche del Comune di Mantova, in ottemperanza a quanto stabilito dal Codice dei Beni Culturali - Decreto Legislativo n. 42/2004 si impegnano a tutelare, conservare, valorizzare e rendere fruibile il proprio patrimonio secondo gli obblighi definiti dalle normative vigenti.

- Partecipazione

Il Comune di Mantova, il personale dei Servizi Bibliotecari, i soggetti terzi incaricati dell'erogazione di particolari servizi e tutte le persone che frequentano le biblioteche civiche sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

I Servizi Bibliotecari intendono promuovere e valorizzare la partecipazione ed il coinvolgimento attivo della cittadinanza, garantendo la possibilità di inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nei vari ambiti di applicazione della Carta dei Servizi (per l'incremento delle raccolte mediante suggerimenti di acquisto; per la promozione della lettura mediante l'impiego di lettori volontari e la partecipazione ai gruppi di lettura; per la co-progettazione di servizi e spazi mediante rilevazione periodica della soddisfazione).

6 IMPEGNI RECIPROCI

Il Comune di Mantova si impegna a dotare il servizio di risorse (umane, finanziarie e strumentali) congrue per la gestione del servizio.

I bibliotecari, per l'organizzazione del servizio, operano nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione.

Il comportamento del personale delle biblioteche è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dall'Utenza. Esso è regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (Decreto del Presidente della Repubblica n. 62 del 16 aprile 2013, Art. 12 "Rapporti con il pubblico") e si ispira al [codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche](#).

Le Biblioteche civiche si impegnano a:

- garantire a tutte le persone il diritto di accesso alla cultura e promuove lo sviluppo della conoscenza in tutte le sue forme;
- garantire la conservazione, la tutela, la valorizzazione, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per il maggior livello di disponibilità;
- promuovere la lettura e soddisfare le esigenze individuali e collettive di informazione, di conoscenza e di formazione personale e culturale;
- offrire strumenti e risorse per accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale storica e attuale, locale, nazionale e trasmetterla alle generazioni future, e favorire l'inclusione sociale e la comprensione delle diverse culture;
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, i siti web, i canali social e la stampa;
- garantire la sicurezza e le condizioni per lo svolgimento di attività di studio e di ricerca, pertanto, in caso di necessità il personale può allontanare o sospendere da uno o da tutti i servizi chiunque arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di altre persone, dei materiali e degli arredi della biblioteca.

Chi frequenta la biblioteca è tenuto a:

- conoscere e rispettare il Regolamento del servizio;
- mantenere atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali e degli altri utenti;
- astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri utenti;
- rispettare le indicazioni fornite dal personale, dagli addetti alla sorveglianza e dai cartelli indicatori esposti;
- conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti: in caso di danno o smarrimento, è obbligatorio attenersi alle condizioni previste per il risarcimento e/o al regolamento della biblioteca prestante.

7 ISCRIZIONE AI SERVIZI

L'iscrizione ai servizi è gratuita e immediata e consente di ottenere una tessera valida sia presso la Biblioteca Comunale Teresiana sia presso la Biblioteca "Gino Baratta".

Possono iscriversi tutte le persone dotate di documento d'identità e di Carta Nazionale dei Servizi.

Chi non è residente né domiciliato in Italia avrà delle limitazioni nella fruizione dei servizi (ad esempio non potrà avvalersi del servizio di prestito locale né interbibliotecario).

Enti, Istituzioni e Associazioni possono iscriversi al servizio dietro presentazione di richiesta su carta intestata, con firma del referente responsabile in solido della gestione dei materiali in prestito.

Per le scuole è prevista iscrizione per singole classi, secondo le modalità più avanti indicate.

I servizi offerti sono prevalentemente a carattere gratuito.

Sono a pagamento, con specifiche tariffe approvate dalla Giunta Comunale, i seguenti servizi:

- prestito interbibliotecario (ILL nazionale e internazionale, Inter library loan): ad esclusione di biblioteche convenzionate
- fornitura di documenti (document delivery);
- riproduzione a stampa e digitale (erogati in conformità con la normativa nazionale per la tutela del Diritto d'autore);
- utilizzo di riproduzioni per attività di lucro;
- concessione spazi per eventi (servizio fruibile solo presso la Biblioteca "Gino Baratta").

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 denominato "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali" (GDPR) tutti i dati personali sono trattati secondo le modalità e le finalità descritte sul portale istituzionale del Comune di Mantova (<https://www.comune.mantova.it/privacy>).

Per trattamento di dati personali ai sensi della norma, si intende qualunque operazione o complesso di operazioni, svolte con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modifica, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distribuzione di dati.

Modalità di iscrizione:	<p>- compilare l'apposito modulo al link presente nella sezione servizi delle rispettive biblioteche ai seguenti siti web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.bibliotecateresiana.it • http://www.bibliotecabaratta.it <p>- presentarsi in una delle due biblioteche (Biblioteca Comunale Teresiana, Biblioteca "Gino Baratta") con un documento d'identità e la Carta Nazionale dei Servizi <u>Per l'iscrizione di un utente minorenne è necessaria la compilazione dell'apposito modulo (scaricabile dal sito) di registrazione e autorizzazione da parte di entrambi i genitori o di chi eserciti la responsabilità genitoriale.</u></p>
Indicatori di qualità	standard
Tempo di rilascio della tessera	Entro 30 minuti

8 UTILIZZO DELLE POSTAZIONI DI LETTURA E STUDIO

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali.

Non è consentito agli utenti occupare preventivamente ulteriori posti di lettura per conto di altri.

Le postazioni di studio non occupate dagli utenti per 15 minuti sono da considerarsi libere.

Nel caso in cui l'utente non faccia ritorno alla postazione entro il termine previsto, la postazione sarà liberata e messa a disposizione dell'utente in attesa. Gli oggetti personali lasciati incustoditi saranno rimossi e depositati presso il banco accoglienza/reference per essere recuperati entro l'orario di chiusura della struttura.

9 PATRIMONIO: CURA DELLE COLLEZIONI

Le biblioteche sono istituzioni vive e in continua crescita. Il loro patrimonio si arricchisce costantemente, non solo grazie agli acquisti programmati, ma anche attraverso doni generosi, lasciti testamentari, comodati d'uso e depositi temporanei. Queste diverse modalità di incremento hanno permesso alle biblioteche civiche di ampliare e diversificare le proprie raccolte, rispondendo così ai bisogni di studio, ricerca e curiosità del pubblico. In questo modo, la Biblioteca si conferma come un'istituzione dinamica di conservazione e diffusione del sapere, sempre aperta all'incontro tra passato, presente e futuro.

La tipologia delle collezioni, le modalità e i criteri del loro sviluppo, le politiche conservative e quelle di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Revisione e scarto	
Modalità di selezione materiali di scarto	<p>Allo scopo di mantenere la raccolta documentaria aggiornata in coerenza con le proprie finalità, la Biblioteca adotta procedure basate su criteri che tengono conto della correttezza e dell'aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere, della frequenza con cui le opere sono richieste in consultazione o in prestito. La revisione periodica può portare allo scarto di documenti, previa autorizzazione della Soprintendenza ai Beni Archivistici e Bibliografici della Regione Lombardia.</p> <p>Sono escluse dallo scarto le opere rare, di pregio e di rilevante interesse storico o culturale, per le quali si provvede agli opportuni interventi di conservazione e tutela. I documenti scartati possono essere messi a disposizione di Associazioni o altri enti non profit, secondo gli indirizzi approvati in proposito dalla Giunta Comunale. Le opere in cattivo stato di conservazione vengono dematerializzate e destinate al macero.</p>

10 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti che riscontrino il mancato rispetto e l'inosservanza degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono avanzare segnalazioni puntuali alla Direzione.

Modalità di invio per segnalazioni, suggerimenti o reclami:	<ul style="list-style-type: none"> - tramite segnalazioni verbali al personale in servizio presso i punti distribuzione o reference - mediante la modulistica presente presso i punti di distribuzione - mediante modulistica reperibile on line sui rispettivi siti delle biblioteche
Indicatori di qualità	standard
Tempo di risposta ai reclami	Entro 30 giorni

11 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

È attiva una newsletter dei Servizi Bibliotecari del Comune di Mantova che, a cadenza settimanale, fornisce a tutte le persone iscritte informazioni generali relative alla programmazione di attività ed eventi delle Biblioteche civiche.

È possibile:

- iscriversi alla newsletter tramite il sito istituzionale o in Biblioteca;
- revocare l'iscrizione alla newsletter tramite un apposito link in qualsiasi momento.

Informazioni su servizi, spazi e attività sono pubblicate anche consultando i siti istituzionali e i profili social.

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini per acquisire il giudizio della propria utenza sulla quantità

e qualità dei singoli servizi erogati e sulla qualità generale del servizio fornito: l'esito di tale indagine viene pubblicato sui siti delle biblioteche, così come i rapporti annuali di andamento del servizio.

L'Utenza, singolarmente o in forma associata, può presentare proposte e suggerimenti sull'organizzazione del servizio, indirizzandoli alla Direzione, che li valuterà per verificare la pertinenza e coerenza con le finalità del servizio nonché gli eventuali costi di attuazione.

Indicatori di qualità	standard
Periodicità della rilevazione della soddisfazione dell'utenza	biennale

12.1 SEDE

La Biblioteca Comunale Teresiana ha sede in una porzione dell'antico collegio dei Gesuiti, edificato nel 1575 e rimasto attivo sino al 1773. Soppresso l'ordine e confiscato l'edificio, il 30 marzo del 1780 per volontà di Maria Teresa d'Austria venne aperta al pubblico con il nome di *Imperial Regia Biblioteca di Mantova*.

In origine gli ambienti destinati alla Biblioteca furono due grandi sale poste al primo piano del collegio gesuitico e riadattate su progetto dell'architetto veronese Paolo Pozzo: in onore dell'imperatrice i due ambienti presero il nome di Prima e Seconda Teresiana. Le grandi scaffalature in noce, inizialmente realizzate solo per la prima sala (nella seconda verranno installate nel 1818) si ispiravano allo stile di Fischer von Erlach, architetto della Hofbibliothek di Vienna (1726).

Come prima biblioteca pubblica della città, la nuova istituzione svolse da subito un ruolo sussidiario di studio e ricerca accanto alla vicina Accademia e all'adiacente Liceo. Sin dalla sua fondazione qui vennero riunite e conservate le raccolte librarie antiche provenienti dai numerosi conventi e monasteri della città e del territorio, istituzioni religiose sopprese dagli austriaci e dai francesi tra la fine del Settecento e i primi dell'Ottocento.

Con l'annessione di Mantova al Regno d'Italia, nel 1866, la Biblioteca passò al nuovo Stato italiano, che nel 1881 la cedette al Comune di Mantova, grazie anche al convinto sostegno della cittadinanza che vedeva nella Biblioteca un elemento identitario. Divenuta comunale, la Biblioteca conobbe un periodo di forte rilancio e si arricchì ulteriormente grazie ai numerosi lasciti da parte di intellettuali e cittadini.

Sino al 1998 la Biblioteca rimase di fatto l'unica biblioteca civica della città. A seguito dell'apertura della Biblioteca "Gino Baratta" che, in risposta alle cresciute esigenze della cittadinanza, ha assunto il ruolo di biblioteca di pubblica lettura, la Biblioteca Teresiana, dopo un lungo ed integrale restauro ha assunto il ruolo di biblioteca di conservazione del patrimonio acquisito nel corso dei secoli e della produzione culturale del territorio.

12.2 PATRIMONIO E COMPITI

La Biblioteca Teresiana conserva un patrimonio bibliografico di oltre 400.000 volumi, di cui circa 1.400 manoscritti, più di 1.500 incunaboli, 10.500 cinquecentine, centinaia di volumi rari e di pregio, circa 3.000 periodici di cui oltre 1.000 di interesse locale, decine di fondi archivistici di persona e una raccolta di oltre 10.000 stampe antiche, a cui si aggiungono collezioni mineralogiche, naturalistiche, storico-ethnografiche e storico- artistiche.

La Biblioteca Teresiana si caratterizza prevalentemente come biblioteca storica di conservazione, deputata a:

- tutelare, conservare, valorizzare e rendere fruibile il nucleo patrimoniale fondante, costituito dai fondi antichi acquisiti a seguito della sua istituzione; persegue tali finalità anche attraverso attività di ricerca, restauro e divulgazione, organizzando e sostenendo progetti didattici, esposizioni temporanee, eventi culturali, pubblicazioni scientifiche e culturali sia specialistiche che divulgative attraverso media diversificati;
- incrementare i fondi caratterizzanti il patrimonio librario, documentario, cartografico e grafico antico attraverso nuove acquisizioni, incentivandone la fruizione;
- aggiornare il patrimonio librario moderno, acquistando le pubblicazioni più significative e coerenti con il posseduto, con particolare riguardo ai repertori, ai cataloghi specialistici e alla letteratura scientifica relativa al settore dei manoscritti, del libro antico, dei fondi speciali e delle discipline storiche;
- catalogare, inventariare ed elaborare mezzi di corredo e strumenti di ricerca relativi al patrimonio posseduto, promuovendone la conoscenza;
- documentare la storia, la vita culturale, sociale ed economica del territorio mantovano;
- promuovere la diffusione della cultura e la conoscenza del patrimonio conservato, incentivando visite guidate alle sale monumentali, allestimenti espositivi tematici, percorsi didattici, iniziative culturali di carattere scientifico e divulgativo, prestiti di materiale antico per mostre, pubblicazioni di carattere specialistico, didattico e divulgativo.

La Biblioteca Teresiana è destinataria del deposito legale obbligatorio (Legge 106/2004 e Regolamento Decreto Presidente della Repubblica 252/2006) per la provincia di Mantova, ovvero della consegna di una copia di tutti i documenti destinati all'uso pubblico e fruibili mediante lettura, ascolto e visione prodotti o distribuiti entro i

confini territoriali provinciali, al fine di documentare la memoria della cultura e della vita sociale mantovana.

La Biblioteca Teresiana persegue inoltre l'obiettivo di mettere a disposizione online il proprio patrimonio antico o di carattere specificatamente locale attraverso progetti di catalogazione e digitalizzazione, per favorirne la fruizione anche da remoto tramite mezzi digitali.

12.3 SPAZI, ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA

L'ingresso principale alla Biblioteca è situato in Via Ardigò, 13.

Al pian terreno è ubicata la Sala delle Vedute, sala conferenze della Biblioteca.

Al secondo piano sono accessibili gli spazi di erogazione dei servizi: all'ingresso, ai lati dell'area di accoglienza si sviluppa l'ampia sala studio, divisa in due sezioni: l'area del libro antico, con accesso controllato e limitato alla consultazione di manoscritti, testi rari e di pregio, e l'area del libro moderno, accessibile liberamente all'utenza. Dalla sala studio e consultazione del libro moderno si accede alle sale monumentali.

Un'ambiente riservato posto allo stesso piano custodisce il Gabinetto delle stampe e dei disegni.

La struttura è dotata inoltre di: due aree adibite ai servizi igienici attrezzati, anche per persone con limitata mobilità, al primo piano e al secondo piano; un'area ristoro; due guardaroba (al piano terra e al secondo piano). Nella struttura è attivo un sistema di videosorveglianza, nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy. Soltanto le Forze dell'ordine hanno facoltà di accedere alle registrazioni, dietro richiesta scritta e motivata, per azioni di controllo e indagine.

Apertura al pubblico	
	<p>dal martedì al venerdì: 9.00-18.00; sabato: 9.00-13.00 per un totale di 40 ore di apertura settimanale</p> <p>Il servizio di consultazione libro antico adotta un proprio orario: si veda la sezione Sala studio libro antico. Chiusura ordinaria: domenica e lunedì; festività civili (25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto); festività religiose (1° e 6 gennaio, Lunedì di Pasqua, 1° novembre, 18 marzo Sant'Anselmo patrono di Mantova, 8 dicembre, 25-26 dicembre).</p> <p>Chiusura straordinaria: la Biblioteca si impegna a dare tempestiva comunicazione di chiusure straordinarie che possano occorrere nel corso dell'anno.</p>
Accessibilità	
	<p>L'accesso alla biblioteca, posto a piano terra rialzato, avviene da Via Ardigò n. 13. È presente un accesso facilitato, per persone che si spostano su sedia a rotelle, in Via Dottrina Cristiana n. 10.</p>
Accesso agli ambienti	
	<p>In considerazione dell'importanza del patrimonio librario antico conservato nella struttura gli utenti e i visitatori accedono alle sale solo dopo aver depositato borse e zaini negli appositi armadietti guardaroba collocati a piano terra e al piano secondo.</p>

Spazio ristoro e guardaroba	
	<p>Locale collocato al primo piano dove sono disponibili per l'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - distributori automatici di bevande calde e fredde; - deposito borse e zaini (al piano terra e al primo piano): gli armadietti di deposito devono essere liberati entro l'orario di chiusura della Biblioteca. Alla chiusura, gli armadietti verranno aperti e il contenuto rimosso.
Sala studio libro moderno	
	<p>L'accesso alla sala studio del libro moderno è libero, previa firma di presenza giornaliera nell'apposito registro al banco di accoglienza.</p> <p>La sala è attrezzata per n. 25 posti a sedere.</p> <p>Le postazioni sono dotate di illuminazione fissa e di prese elettriche.</p>
Sala studio libro antico	
	<p>Orari di apertura del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal martedì al venerdì: 9.00-13.30, 14.30-18.00; - sabato: 9.00-13.00 <p>L'accesso alla sala è riservato alla sola consultazione, controllata, dei volumi e dei fondi antichi, nonché di libri e periodici moderni fino al 1930.</p> <p>La sala offre n. 20 posti a sedere.</p> <p>Le postazioni sono dotate di illuminazione mobile e di prese elettriche.</p>
Sale monumentali	
	<p>Le sale monumentali sono accessibili senza iscrizione per visite, non è consentito lo studio in questi ambienti.</p> <p>L'accesso è gratuito ma esclusivamente con accompagnamento da parte del personale incaricato e per gruppi costituiti da massimo 25 persone.</p> <p>Gli orari di accesso alle sale sono indicati sul sito internet della biblioteca e mediante segnaletica all'ingresso della struttura.</p> <p>La visita alle sale può essere sospesa in occasione di eventi, presentazioni o convegni organizzati oppure ospitati nella sale monumentali. La capienza massima consentita nelle sale in caso di conferenze, convegni e manifestazioni culturali è di 70 persone.</p> <p>L'accesso alle sale monumentali, per gli utenti con limitata mobilità, è possibile attraverso il supporto di un carrello elevatore con assistenza del personale abilitato. Per accedere al servizio è richiesta la prenotazione.</p> <p>La Biblioteca fornisce assistenza e informazioni chiamando il n. 0376.338460.</p>
Gabinetto delle stampe	
	<p>La consultazione dei materiali conservati presso il Gabinetto delle stampe è consentita agli iscritti alla biblioteca negli orari di apertura solo previo appuntamento.</p> <p>L'accesso è consentito per n. 2 persone alla volta.</p>

12.4 SERVIZI EROGATI PRESSO LA BIBLIOTECA TERESIANA

I servizi erogati da una biblioteca pubblica di Conservazione sono vari per tipologia ed elevati per numero.

Per usufruire di alcuni servizi è necessario essere iscritti.

La Direzione può concedere deroghe alle modalità di erogazione di alcuni servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

La Biblioteca Comunale Teresiana offre i seguenti servizi:

1. Accoglienza, informazioni, orientamento
2. Reference
3. Consultazione materiali antichi, rari, stampe e disegni
4. Consultazione e lettura libro moderno in sede
5. Biblioteca Digitale
6. Prestito a domicilio
7. Prestito interbibliotecario (lending), fornitura di documenti (document delivery) e servizio di riproduzione
8. Internet e wi-fi
9. Visite guidate e attività didattica
10. Comunicazione

12.4.1 Accoglienza, informazioni e orientamento

Il servizio di informazione e orientamento è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti.

La Biblioteca Comunale Teresiana è dotata di due punti informativi:

- un punto informativo di Accoglienza, posizionato all'ingresso delle sale di lettura, per i servizi di accoglienza, iscrizione alla Biblioteca, orientamento sui servizi erogati, assistenza alla fruizione dei servizi, all'utilizzo dei cataloghi e alle ricerche bibliografiche, registrazione, consegna e restituzione dei libri usciti in prestito, nonché per il servizio di accesso alle visite guidate delle sale monumentali;
- un punto informativo dedicato al Libro Antico, posizionato in fondo alla sala di consultazione del materiale raro e di pregio, per i servizi di orientamento e informazione sul patrimonio manoscritto, archivistico, raro e di pregio, per il supporto alle ricerche relative ai fondi antichi, per l'accesso alla consultazione di detto materiale e relativa restituzione, alla quale segue la verifica da parte del Personale in servizio dell'integrità dei materiali consultati e restituiti.

La Biblioteca Teresiana fornisce informazioni e assistenza bibliografica sia in sede, presso i punti informativi, che online, rispondendo alle richieste indirizzate tramite e-mail a:

- *biblioteca.comunale@comune.mantova.it* per informazioni generali, assistenza bibliografica sul Libro Moderno, richieste di fornitura documenti;
- *libroantico.bibliotecacomunale@comune.mantova.it* per informazioni specifiche sul Libro Antico e sui materiali di pregio, indicazioni sui relativi strumenti di corredo, supporto allo studio e richieste di riproduzioni degli stessi materiali.

12.4.2 Reference (consulenza bibliografica)

La Biblioteca Comunale Teresiana fornisce informazioni e assistenza bibliografica (reference) sia in sede, presso i punti informativi, sia in modalità on-line, rispondendo alle richieste indirizzate tramite e-mail a:

- *biblioteca.comunale@comune.mantova.it* per informazioni generali, assistenza bibliografica sul Libro Moderno, richieste di fornitura documenti;
- *libroantico.bibliotecacomunale@comune.mantova.it* per informazioni specifiche sul Libro Antico e sui materiali di pregio, indicazioni sui relativi strumenti di corredo, supporto allo studio e richieste di riproduzioni degli stessi materiali.

Il servizio di assistenza bibliografica, sia in presenza che da remoto, mette tutti gli Utenti ugualmente a conoscenza degli strumenti di ricerca e dei cataloghi disponibili, agevolandone la fruizione.

L'attività di reference offerto agli utenti prevede:

- assistenza da parte di personale qualificato alle attività di ricerca e di orientamento alla identificazione delle fonti;
- disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:
 - cataloghi della Biblioteca in rete;
 - cataloghi di altre Biblioteche;
 - repertori bibliografici a scaffale;
 - repertori bibliografici in rete;
 - strumenti di ricerca, cataloghi e inventari prodotti dalla Biblioteca.

Indicatori di qualità	standard
Tempo di risposta alle richieste in sede	immediata
Tempo di prima risposta alle richieste da remoto	Entro 3 giorni lavorativi

Non è stata trovata alcuna voce d'indice.

La consultazione di manoscritti, incunaboli, libri rari e di pregio, pubblicazioni e periodici antichi fino al 1830 incluso, pubblicazioni moderne fino al 1930 incluso, fondi documentari e archivistici avviene presso la Sala Libro Antico e Rari.

L'accesso alla Sala è consentito ai maggiorenni per esigenze di studio e ricerca.

L'Utente è tenuta alla compilazione del modulo di accesso alla Sala, che ha validità per tutto l'anno con scadenza al 31 dicembre. L'Utente è inoltre tenuto al rispetto delle norme per l'utilizzo dei servizi della Sala e la fruizione dei materiali, indicati nel suddetto modulo.

Per richiedere il materiale in consultazione l'Utente deve compilare apposita modulistica, che ha validità per la sessione giornaliera di studio. Al termine della consultazione, l'Utente è tenuto a consegnare il materiale al Personale, che ne verifica l'integrità e provvede alla ricollocazione.

Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione, per esempio per motivi conservativi o espositivi. In tali casi, la Biblioteca fornisce all'Utente che ne abbia fatto richiesta motivata giustificazione dell'esclusione, comunicando, quando possibile, i tempi di attesa per la disponibilità di consultazione dei materiali.

Tutto il materiale manoscritto, antico, raro e di pregio è escluso dal prestito e non è fotocopiabile. Per motivi di ricerca storica e studio personale è possibile effettuare riproduzioni fotografiche con mezzi propri oppure richiedere riproduzioni in formato digitale (Document Delivery Antico): in entrambi i casi è necessaria la compilazione di un modulo di richiesta motivata e di dichiarazione di utilizzo.

Le riproduzioni in digitale realizzate dalla Biblioteca sono soggette alle tariffe in vigore per l'erogazione del servizio, previa verifica dello stato di conservazione del materiale e previa comunicazione e accettazione del relativo preventivo.

La Sala Libro Antico e Rari è dedicata anche alla libera consultazione dell'apparato bibliografico collocato a scaffale aperto, a supporto dello studio e della ricerca del patrimonio antico e raro.

Il Personale addetto alla Sala Libro Antico e Rari è a disposizione degli utenti per informazioni riguardanti il materiale di pertinenza, per informazioni sui cataloghi e sugli strumenti di corredo del patrimonio in consultazione e per informazioni bibliografiche.

<i>Orari di apertura del servizio Libro antico e Rari</i>	
dal martedì al venerdì:	9.00-13.30, 14.30-18.00
sabato:	9.00-13.00

Indicatori di qualità	standard
Consegna moduli di richiesta di accesso e consultazione	immediata
Consegna moduli di richiesta di riproduzione	immediata
Tempo di consegna materiale nei depositi	Entro 30 minuti

Consultazione Stampe e Disegni

La consultazione del materiale conservato presso il Gabinetto delle Stampe e dei Disegni è consentita solo su appuntamento negli orari di apertura della Biblioteca.

12.4.3 Consultazione e lettura libro moderno in sede

Sezioni a scaffale aperto	I volumi esposti a scaffale aperto presso le sale studio possono essere presi per la consultazione direttamente dall'Utente, che può portarli alla postazione studio.
Materiali conservati nei depositi	I documenti conservati nei depositi devono essere richiesti tramite gli appositi moduli di consultazione, disponibili presso tutti i punti informativi della Biblioteca: una volta compilati, i moduli vanno presentati al Personale addetto al reference, che provvederà a consegnare all'Utente il documento richiesto. Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione, per esempio per motivi conservativi. In tali casi, la Biblioteca fornisce motivata giustificazione dell'esclusione.
Tesi di laurea	Le tesi di laurea, quando non diversamente disposto dall'autore, sono consultabili in sede ma non riproducibili in alcun modo.
Proroghe	La richiesta di proroga del prestito può essere presentata -prima della scadenza del prestito- di persona, tramite telefono o mail, e sarà accettata solo se il materiale non è stato nel frattempo prenotato da altri.
Restituzione volumi in consultazione	Al termine della consultazione dei libri presi a scaffale aperto, l'Utente è tenuto a lasciarli sul tavolo della postazione utilizzata per permetterne una corretta ricollocazione da parte del personale bibliotecario.

	Al termine della consultazione dei libri richiesti da deposito, l'Utente è tenuto a consegnarli al Personale in servizio presso il banco dell'Accoglienza, per la chiusura dell'iter di richiesta e per la ricollocazione a magazzino.
Consultazione materiale microfilmato o in copia digitale	Le riproduzioni in microfilm di materiale posseduto dalla Biblioteca sono consultabili con apposito lettore allestito in una postazione dedicata presso la sala di lettura. L'Utente interessato può richiedere la prenotazione di tale strumentazione, preferibilmente comunicando in anticipo il materiale da consultare. Le riproduzioni digitali di materiale posseduto dalla Biblioteca sono consultabili presso una postazione dedicata e collocata nella sala studio.

Indicatori di qualità	standard
Consegna moduli di richiesta di consultazione	immediata
Consegna moduli di richiesta di riproduzione	immediata
Tempo di consegna materiale nei depositi	Entro 30 minuti

12.4.4 Biblioteca digitale

La Biblioteca Digitale Teresiana (BDT) è l'interfaccia digitale della Biblioteca per la consultazione da remoto del patrimonio bibliografico, archivistico, cartografico e grafico digitalizzato: <http://digilib.bibliotecateresiana.it/>.¹

Si articola nelle seguenti sezioni:

- Catalogo bibliografico storico del sec. XIX-XX della Biblioteca Teresiana;
- Gazzetta di Mantova (1665-1901, 2002-2003);
- Periodici storici locali e mantovani;
- Antiche stampe cartografiche;
- Manoscritti del monastero di San Benedetto Polirone;
- Manoscritti della Comunità Ebraica di Mantova;
- Manoscritti e Incunaboli appartenuti alla famiglia Gonzaga;
- Libri antichi e pubblicazioni sulla storia di Mantova;
- Carteggi e autografi;
- Edizioni rare;
- Manifesti;
- Erbario di Enrico Paglia del sec. XIX;
- Pubblicazioni online.

La Biblioteca Digitale Teresiana ospita inoltre l'accesso alla consultazione digitale della sezione storica dell'Archivio della Comunità Ebraica di Mantova, che conserva documentazione dei secoli XVI-XIX.

La fruizione da remoto del patrimonio della Biblioteca Teresiana si completa, infine, attraverso un'ampia scelta di cataloghi e risorse online per la ricerca e la conoscenza del patrimonio posseduto:

- Opac SBN della Regione Lombardia per il catalogo delle pubblicazioni a stampa:
<https://cloud.sbn.it/opac2/LO1/ricercaSemplice>;

¹ A integrare la Biblioteca Digitale Teresiana concorre la Biblioteca Digitale Lombarda (BDL), che rende disponibili in rete la digitalizzazione integrale di una parte significativa delle raccolte possedute da importanti biblioteche e archivi lombardi: <https://www.bdl.servizi.it>.

- Opac SBN Sistema Bibliotecario Nazionale per il catalogo delle pubblicazioni a stampa:
<https://opac.sbn.it/web/opacsbn/home>;
- Manus Online per il catalogo dei manoscritti e di alcuni carteggi e fondi archivistici:
<https://manus.iccu.sbn.it/web/manus>;
- EDIT 16 per il censimento delle edizioni italiane del XVI secolo: <https://edit16.iccu.sbn.it/>;
- I-Tal-Ya Books per il catalogo dei libri ebraici a stampa della Comunità Ebraica di Mantova:
<http://digitale.bnc.roma.sbn.it/tecadigitale/progettoVolumiEbraici>;
- Archivio dei Possessori, ideato e gestito dalla Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia per la rilevazione dei contrassegni di possesso dei libri manoscritti e a stampa: <https://archiviopossessori.it/>.

Indicatori di qualità	standard
Connessione internet stabile	immediata

12.4.5 Prestito a domicilio

Gli utenti non residenti o domiciliati in Italia non possono accedere al servizio di prestito.

Materiali esclusi dal prestito a domicilio	
	- libri antichi, rari e di pregio, disegni e stampe
	- libri moderni editi prima di 70 anni dall'anno corrente
	- libri moderni in cattivo stato di conservazione
	- opere di carattere generale: encyclopedie, repertori, dizionari
	- materiali catalogati in stato di circolazione: CONSULTAZIONE
	- alcuni periodici (e sempre l'ultimo numero edito per ogni periodico)

Modalità di richiesta	Per richiedere materiale a prestito va compilato un apposito modulo (moduli bianchi). Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altre persone e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza stabilito.
Quantità	Ogni utente può richiedere a prestito un massimo di 10 documenti. I ricercatori, per motivate esigenze di studio, possono prendere a prestito fino a 20 documenti.
Durata del prestito	- 30 giorni, con possibilità di rinnovo per altri 30 giorni se non richiesto da altri utenti
Proroghe	La richiesta di proroga del prestito può essere presentata -prima della scadenza del prestito- di persona, tramite telefono o mail, e sarà accettata solo se il materiale non è stato nel frattempo prenotato da altri.
Prenotazioni	È possibile prenotare un documento, chiedendo direttamente al personale bibliotecario oppure mediante telefono o e-mail. Quando il documento prenotato è disponibile, l'utente viene avvisato e ha massimo 5 giorni di tempo per ritirarlo.
Solleciti	Per garantire l'accesso e la fruizione del patrimonio, il personale bibliotecario effettua sistematicamente l'attività di sollecito nei confronti di chi ha in prestito documenti scaduti, comunicando tramite telefono o invio di messaggi automatici,

	<p>e-mail o lettera.</p> <p>Dopo il terzo sollecito la tessera dell'utente viene sospesa fino alla regolarizzazione della situazione e non è possibile effettuare altri prestiti.</p>
Sospensione dal servizio e risarcimenti	<p>Per le consegne effettuate con un ritardo che supera i 30 giorni il prestito è sospeso per i successivi 30 giorni.</p> <p>Tutto il materiale deve essere restituito integro e nelle condizioni registrate al momento del prestito. Il danneggiamento o lo smarrimento del/dei documento/i prestato/i può comportare il risarcimento della perdita subita e/o l'esclusione dal servizio di prestito, secondo le indicazioni contenute nel Regolamento dei Servizi Bibliotecari del Comune di Mantova.</p>

Indicatori di qualità	standard
Tempo di consegna in prestito materiale a scaffale	immediato, salvo aggiornamento delle autorizzazioni
Tempo di consegna in prestito materiale nei depositi	Entro 30 minuti

12.4.6 Prestito interbibliotecario (lending), document delivery e servizi di riproduzione

12.4.6.1 Prestito interbibliotecario in uscita (lending)

La Biblioteca Comunale Teresiana eroga solo il servizio di prestito interbibliotecario in uscita (lending) verso altre Biblioteche.

Modalità di richiesta ed erogazione	<p>La Biblioteca richiedente formalizza richiesta di prestito interbibliotecario via mail scrivendo a biblioteca.comunale@comune.mantova.it</p> <p>Il prestito è gratuito per il materiale destinato alle biblioteche aderenti alla Rete Bibliotecaria Mantovana e biblioteche convenzionate, oppure se la Biblioteca richiedente accetta il regime di reciprocità; diversamente ha il costo di 1/2 voucher IFLA pari 4 euro per Biblioteche europee.</p> <p>La Biblioteca richiedente è responsabile delle opere dal momento del ricevimento fino alla loro restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, si impegna al reintegro.</p> <p>La durata del prestito interbibliotecario è di 30 giorni per i libri (esclusi i tempi di spedizione) e, in assenza di prenotazioni, è rinnovabile per una sola volta.</p>
-------------------------------------	--

Indicatori di qualità	standard
Tempo di inoltro delle richieste	1 giorno lavorativo
Tempo di arrivo documenti interbibliotecario gratuito	dai 2 ai 15 giorni lavorativi
Tempo di ritiro documenti interbibliotecario	entro 7 giorni dalla comunicazione dell'arrivo

12.4.6.2 Document Delivery e servizi di riproduzione

Il Document Delivery (fornitura di copia di documentazione) è soggetto alla normativa sul diritto d'autore, in particolare alla Legge 633/1941 e successive modifiche e la Direttiva europea 2001/29/EC «Sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione» («Infosoc»): il servizio deve rispettare i diritti degli autori, fornendo le copie solo per scopi di studio e ricerca e ad uso personale.

(per la descrizione del servizio e riferimenti normativi si veda quanto previsto da NILDE: Network Network Inter-Library Document Exchange <https://nildeworld.bo.cnr.it/it/kb/nilde-e-il-copyright>)

In Biblioteca Teresiana il servizio è attivo solo per la riproduzione del patrimonio moderno e antico posseduto dalla Biblioteca, mentre per richieste di Document Delivery di documenti appartenenti ad altre Biblioteche il Servizio è attivo presso la Biblioteca "Gino Baratta".

Riproduzione materiale moderno	
Modalità di richiesta ed erogazione	<p>L'utente può presentare la richiesta di persona durante gli orari di servizio del reference o tramite mail a biblioteca.comunale@comune.mantova.it.</p> <p>Per ogni volume la percentuale massima di riproduzione per legge è del 15% di ogni volume.</p> <p>Tali servizi sono a pagamento e comunque subordinati alla verifica da parte del personale bibliotecario dello stato di conservazione del documento.</p> <p>I costi della riproduzione dei documenti antichi sono soggetti a tariffe come da specifica delibera comunale.</p> <p>In Biblioteca è presente una fotocopiatrice ad uso delle/gli utenti, utilizzabile mediante una tessera prepagata che si può acquistare direttamente in Biblioteca.</p> <p>Il materiale moderno a partire dall'anno 1930, nel rispetto delle norme a tutela del Diritto d'autore e dell'integrità degli esemplari, per ragioni di studio o ricerca può essere riprodotto con strumentazioni proprie (macchine fotografiche, smartphone, scanner portatili, etc.) direttamente dagli utenti. I materiali moderni, editi prima del 1930, devono invece essere riprodotti dal personale della biblioteca.</p>
Riproduzione materiale antico	
Modalità di richiesta ed erogazione	<p>La riproduzione di manoscritti antichi, materiali fragili e libri rari è regolamentata in base al Codice dei Beni Culturali, artt. 107-110.</p> <p>Richiamato il <i>Regolamento per la riproduzione di immagini di beni culturali del Comune di Mantova</i>, viene fatto divieto all'utenza di riprodurre in proprio il materiale librario e documentario antico, fatta esclusione per la realizzazione di immagini fotografiche realizzate senza illuminazione e stativi, al fine di garantire la massima tutela al bene.</p> <p>L'utente può presentare la richiesta di persona durante gli orari di servizio del reference del servizio Libro Antico, previa compilazione di apposito modulo, o tramite mail a libroantico.bibliotecacomunale@comune.mantova.it.</p> <p>La richiesta viene valutata, accettata o rifiutata in considerazione dello stato di</p>

	<p>conservazione del documento.</p> <p>I costi della riproduzione dei documenti antichi sono soggetti a tariffe come da specifica delibera comunale.</p> <p>Il personale preposto fornirà all'utente che farà richiesta del servizio di riproduzione tutte le indicazioni per effettuare il pagamento nel rispetto della normativa vigente.</p>
--	---

Indicatori di qualità	standard
Tempo di risposta alle richieste e comunicazione preventivi	Entro 3 giorni lavorativi
Tempo di realizzazione	Entro 15 giorni lavorativi
Rilascio delle autorizzazioni alla realizzazione di riproduzione e al loro utilizzo	entro 1 giorni lavorativi

Autorizzazione all'utilizzo di riproduzioni	
Richiesta autorizzazione	<p>Le riproduzioni di qualunque origine e natura di materiale appartenente al patrimonio documentario e bibliografico o le immagini relative al patrimonio architettonico, storico, artistico, etnografico della Biblioteca, anche se realizzate in autonomia dagli utenti, possono essere liberamente utilizzate solo per ragioni personali, di studio e ricerca.</p> <p>In caso di qualsiasi altro utilizzo, compreso l'utilizzo per pubblicazioni, è necessario presentare specifica richiesta alla Direzione della Biblioteca tramite la compilazione di un apposito modulo reperibile sul sito della Biblioteca Comunale Teresiana (in Sezione Servizi – Autorizzazioni).</p> <p>L'autorizzazione può essere soggetta al pagamento dei diritti d'immagine ove previsto dal Regolamento per la riproduzione di immagini di beni culturali del Comune di Mantova in vigore.</p>

Indicatori di qualità	standard
Rilascio delle autorizzazioni per utilizzo immagini	Entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta

12.4.7 Internet e wi-fi

Tutte le sale sono coperte da segnale wi-fi.

Il personale in accoglienza fornisce tutte le informazioni e il supporto per l'attivazione.

- Presenza di n. 2 postazioni fisse per la sola consultazione dei cataloghi e banche dati online;

L'utilizzo delle postazioni è gratuito ma regolamentato.

Non è consentito:

- cedere ad altri le proprie credenziali d'accesso;
- visitare siti dal contenuto illegale, pornografico o che possa ledere i diritti umani;
- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete;
- alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware sui personal computer della Biblioteca.

Il mancato rispetto delle seguenti norme per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi: interruzione della sessione, sospensione o esclusione dell'accesso al servizio, denuncia alla Polizia postale.

Indicatori di qualità	standard
Tempi di attesa per l'iscrizione al servizio	Immediata in sede

12.4.8 Visite guidate e attività didattica

Le Sale monumentali della Biblioteca sono visitabili solo con accompagnamento del personale. Possono accedere anche gruppi di massimo 25 persone, previa prenotazione via mail all'indirizzo: bibliotecacomunale@comune.mantova.it

Grande attenzione viene posta al rapporto con le scuole, di ogni ordine e grado.

Annualmente viene modulata un'offerta di percorsi didattici tematici attraverso i quali la Biblioteca racconta la propria storia e fa conoscere gli spazi che la compongono e il patrimonio che conserva.

Le informazioni relative all'offerta della attività didattiche della Biblioteca sono disponibili in una sezione specifica del sito istituzionale, con le indicazioni aggiornate relative ai percorsi didattici disponibili e alle modalità di prenotazione e di accesso. In sede sono disponibili anche copie cartacee delle proposte didattiche valide per l'anno scolastico in corso.

L'attività didattica della Biblioteca è soggetta ad un'attività di valutazione, richiesta, in modalità anonima, agli insegnanti al termine di ogni attività didattica.

Indicatori di qualità	standard
Tempi di risposta alle richieste provenienti dagli istituti scolastici	Entro 3 giorni lavorativi

12.4.9 Comunicazione

La Biblioteca cura la comunicazione istituzionale in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione del Comune di Mantova attraverso modalità e canali differenziati:

- avvisi in sede per utenti e visitatori che frequentano la Biblioteca;
- contenuti caricati sul sito web del Comune di Mantova e sul sito web della Biblioteca;
- predisposizione di comunicati per le testate giornalistiche locali;
- gestione di profili della Biblioteca sui social media, Facebook e Instagram, e di un canale whatsapp;
- gestione di un canale Youtube della Biblioteca Comunale Teresiana attraverso il quale l'utenza può fruire di contenuti video di eventi ed attività, svoltisi negli spazi della Biblioteca, come presentazioni di libri, seminari o convegni.

La Biblioteca assicura la comunicazione relativa a chiusure in concomitanza di festività o di chiusure straordinarie e a variazioni degli orari delle visite alle Sale Monumentali sia in lingua italiana sia in lingua inglese.

Il canale Youtube della Biblioteca Teresiana è uno spazio virtuale all'interno della piattaforma YouTube in cui vengono caricati, organizzati e resi disponibili alcuni contenuti video di eventi ed attività, svoltisi negli spazi della Biblioteca, come presentazioni di libri, seminari o convegni.

Indicatori di qualità	standard
Comunicazione relativa a variazioni orarie o chiusure	almeno 1 settimana prima

13 BIBLIOTECA COMUNALE “GINO BARATTA”

13.1 SEDE

L'edificio era in origine sede dell'Ospizio di Sant'Antonio e successivamente, dal 1872, del macello comunale, ampio complesso architettonico ideato e realizzato dall'architetto bresciano Giovanni Cherubini. L'antico Ospizio di Sant'Antonio, riedificato intorno alla metà del XIV secolo per interessamento di Guido Gonzaga su una precedente struttura, le cui origini risalivano al VII-VIII secolo, è da ricondurre al comune sentire religioso che accomunava autorità civili e religiose, nell'impegno di prestare ospitalità ai bisognosi e ricovero ai pellegrini. L'Ospizio con annessa chiesa di Sant'Antonio fu assegnato in gestione ai canonici regolari di Sant'Antonio di Vienne, fino a quando non subentrò la confraternita laica della Santissima Trinità. L'Ospedale di Sant'Antonio mantenne in vita la funzione di ricovero per i pellegrini di passaggio per Mantova, di ospizio per gli orfani e i fanciulli abbandonati nonché di sede per gli infermi dimessi dall'Ospedale Grande di Mantova fino a che non fu soppresso nel 1786, in epoca Giuseppina, durante la prima fase di chiusura degli ordini religiosi minori.

Dal 1786 quindi tutto il fabbricato fu acquisito dal Governo austriaco e utilizzato come magazzino di attrezzi e ricovero di truppe di stanza in città, fino a quando il Municipio di Mantova, preso dalla necessità di trovare una nuova collocazione all'antico macello ubicato sul lungo rio tra via Pescheria e piazza Martiri, nel 1870 ne acquistò la proprietà e ne decretò il totale abbattimento assegnando all'architetto bresciano Giovanni Cherubini (1805-1882) la progettazione e la realizzazione del nuovo macello comunale.

Dopo il lungo e complesso lavoro di recupero effettuato dall'architetto Adolfo Poltronieri, tra gli anni '80 e la fine degli anni '90, della struttura originaria si conserva solo il cortile principale caratterizzato dai due corpi di accesso con portico ad archi a tutto sesto, e i due corpi pieni laterali, un tempo adibiti a stalla per i bovini e i suini.

La Biblioteca “Gino Baratta”, inaugurata il 18 dicembre 1998, si è proposta alla città come sede di servizi d'informazione innovativi e come sede di collezioni documentarie sui più diversi tipi di supporto legate alle discipline contemporanee.

13.2 PATRIMONIO E COMPITI

La Biblioteca Comunale Gino Baratta promuove la lettura, la formazione e l'informazione in tutte le loro forme. Conserva e valorizza il proprio patrimonio bibliografico moderno, documentario e iconografico, a stampa e multimediale.

Raccoglie la produzione editoriale, nazionale e straniera, tramite acquisti, doni e scambi, in base alla peculiarità delle proprie raccolte storiche alle esigenze e alle richieste dell'utenza.

Le raccolte documentarie comprendono:

- libri in lingua italiana ed in altre lingue, destinati a fasce di età diversificate;
- libri in simboli, a grandi caratteri, ad alta leggibilità, in CAA, tattili;
- quotidiani, riviste, periodici locali, nazionali ed internazionali;
- altri materiali: audiolibri; dvd, cd; vinili; fotografie, opere artistiche;
- archivi personali;
- risorse online.

13.2.1 Promozione della Lettura

Le biblioteche operano per promuovere la lettura, agendo come spazi inclusivi e propositivi, favorendo la partecipazione della cittadinanza ed organizzando iniziative dedicate, come letture ad alta voce, gruppi di lettura, incontri, laboratori, percorsi tematici, con l'obiettivo di favorire il dialogo e la crescita personale e della comunità.

13.2.2 Patto per la Lettura

Il Patto per la Lettura è riconosciuto dalla Legge 15/2020 quale strumento di governance per le politiche di promozione del libro e della lettura, e quale principale mezzo operativo per l'attuazione del Piano nazionale d'azione per la promozione della lettura.

Il Comune di Mantova con Delibera di Giunta n. 185 del 20.07.2022 ha approvato e sottoscritto il Patto per la Lettura per collaborare con soggetti terzi (enti, istituzioni, associazioni, soggetti privati..) per realizzare attività di promozione della lettura attraverso una programmazione coordinata e condivisa, valorizzando il servizio delle Biblioteche comunali per la promozione della conoscenza, per la socializzazione e per il contrasto alle povertà educative, in rete con tutti i soggetti attivi.

La richiesta di adesione al Patto per la lettura della Città di Mantova avviene mediante invio dell'apposito modulo presente sul sito, compilato e sottoscritto all'indirizzo di posta elettronica: pattoperlalettura@comune.mantova.it specificando nell'oggetto "Adesione al Patto per la Lettura".

13.2.3 Gruppi di lettura

La Biblioteca si impegna a favorire la partecipazione ai Gruppi di Lettura, con l'obiettivo di sostenere spazi e momenti di incontro tra persone per condividere l'esperienza e il piacere della lettura, creare nuove connessioni sociali, scoprire il patrimonio della biblioteca.

I gruppi di lettura possono essere formali o informali, con incontri regolari o occasionali, e hanno un moderatore o un coordinatore che facilita la discussione.

I gruppi di lettura attivi sono indicati sul sito della Biblioteca e si rivolgono a diverse fasce d'età.

13.3 SPAZI, ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA

La struttura ospita, oltre alla Biblioteca, l'Archivio generale e l'Archivio storico del Comune di Mantova, l'Istituto Mantovano di Storia Contemporanea, la sede della Rete Bibliotecaria Mantovana e lo sportello Informagiovani. Al pian terreno è ubicata, inoltre, la Sala Peppino Impastato, sala conferenze della Biblioteca.

Tutta la struttura è coperta da segnale wifi (accesso limitato ai soli iscritti alle biblioteche della provincia di Mantova).

Nella struttura è attivo un sistema di videosorveglianza, nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy. Soltanto le Forze dell'ordine hanno facoltà di accedere alle registrazioni.

Apertura al pubblico	
	<p>- dal lunedì al sabato: dalle 9.00 alle 20.00 - martedì e giovedì: dalle 09.00 alle 22.00 - domenica: 9.00 - 13.00</p> <p>(per un totale di 75 ore di apertura settimanale).</p> <p>Chiusura ordinaria: festività civili (25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto) e religiose (1 e 6 gennaio, Pasqua e Lunedì di Pasqua, 1° novembre, 8, 25 e 26 dicembre) ed il 18 marzo Patrono di Mantova.</p> <p>Chiusura straordinaria: pomeriggi antecedenti il giorno di Pasqua, il 25 dicembre e 1° gennaio; durante il periodo estivo e tutte le domeniche dei mesi di luglio e agosto.</p>

	Per accedere alla Biblioteca Gino Baratta non è necessaria l'iscrizione.
Accessibilità	
	L'accesso alla biblioteca, posto a piano terra rialzato, avviene da Corso Giuseppe Garibaldi, 88. È presente un accesso facilitato in Via Gradaro 1. All'interno della struttura è presente un ascensore per raggiungere il primo piano.
Spazio ristoro	
	Locale collocato a piano terra dove sono disponibili per l'utenza distributori automatici di cibo e bevande calde e fredde.
Accoglienza e prima sala lettura	
	<p>Al piano terra è situata la sala lettura nella quale è posizionato il bancone centrale di accoglienza, distribuzione e consulenza bibliografica.</p> <p>Nella sala sono disponibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> n. 55 postazioni di lettura n. 2 postazioni per la consultazione del catalogo informatizzato (OPAC SBN) e delle banche dati on line n. 5 postazioni per la videoscrittura e navigazione WEB n. 2 postazioni per l'autoprestito e restituzione dei materiali in modalità self-service <p>Nella sala di lettura a piano terra sono collocati, a scaffale aperto e secondo la Classificazione Decimale Dewey, volumi relativi alle discipline:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sezione Musica - Poesia - Arti - Storia e geografia - Letteratura - Albi illustrati/fumetti
Seconda sala lettura	
	<p>Al primo piano è situata la seconda sala lettura che ospita n. 70 postazioni di studio</p> <p>Nella sala di lettura sono collocati, a scaffale aperto e secondo la Classificazione Decimale Dewey, volumi relativi alle discipline:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informazione - Filosofia e psicologia - Religione - Scienze sociali - Linguaggio - Scienze naturali e matematica - Tecnologia e scienze applicate - Libri in lingua - Legalità - Fantascienza

Sezione bambini e ragazzi	
	<p>Orario di apertura: Dal lunedì al venerdì: 09.00-13.00 e 15.00-19.00 Sabato: 09.00-13.00</p> <p>La sezione è collocata a piano terra. È composta da due ambienti: - sala ragazzi: può ospitare fino a 8 utenti - sala bambini È presente punto di distribuzione e reference</p> <p>Nella sezione è ospitato un baby pit stop UNICEF con una postazione protetta per l'allattamento e un fasciatoio per il "cambio pannolino".</p>
Emeroteca	
	<p>La sezione è collocata a piano terra e ospita: Sezione locale Quotidiani Periodici</p> <p>Sono presenti 25 postazioni per la consultazione dei materiali cartacei e una postazione informatica per la consultazione della Gazzetta di Mantova on line</p>
Mediateca	
	<p>La sezione è collocata al primo piano e ospita materiali multimediali: DVD, VHS.</p>

13.4 SERVIZI EROGATI PRESSO LA BIBLIOTECA "GINO BARATTA"

I servizi erogati da una biblioteca pubblica sono vari per tipologia ed elevati per numero.

Per usufruire di alcuni servizi è necessario essere iscritti.

La Direzione può concedere deroghe alle modalità di erogazione di alcuni servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

La Biblioteca "Gino Baratta" offre i seguenti servizi:

1. Accoglienza, informazioni, orientamento
2. Reference
3. Consultazione
4. Prestito a domicilio
5. Prestito interbibliotecario, fornitura di documenti (document delivery) e servizio di riproduzione
6. Fototeca
7. Servizi per bambini e ragazzi
8. Internet e wi-fi
9. Visite guidate e attività didattica
10. Comunicazione

13.4.1 Accoglienza, informazioni e orientamento

Il servizio di informazione e orientamento è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti.

Presso la sala di lettura a piano terra è collocato il banco dove vengono erogati i servizi di accoglienza, iscrizione alla Biblioteca, orientamento sui servizi erogati, assistenza alla fruizione dei servizi, all'utilizzo dei cataloghi e alle ricerche bibliografiche, registrazione, consegna e restituzione dei materiali.

13.4.2 Reference (consulenza bibliografica)

La Biblioteca "Gino Baratta" fornisce informazioni e assistenza bibliografica (reference) sia in sede, sia in modalità on-line.

Le sezioni videoteca e bambini e ragazzi forniscono informazioni e consulenze relative alle collezioni conservate nelle rispettive sezioni.

Le consulenze bibliografiche vengono erogate sia in presenza, allo sportello, sia rispondendo alle richieste indirizzate tramite e-mail a:

biblioteca.baratta@comune.mantova.it per informazioni generali, assistenza bibliografica, richieste di fornitura documenti

Il servizio di consulenza bibliografica, per singoli o per istituzioni, può richiedere tempi di elaborazione delle risposte che si diversificano in base alla complessità ed estensione delle ricerche: l'esito delle ricerche può essere comunicato successivamente tramite contatto diretto con l'utente.

La biblioteca realizza, su propria proposta o su richiesta dell'utenza, vetrine tematiche e bibliografie volte a valorizzare e promuovere il patrimonio. La realizzazione di bibliografie tematiche approfondite e ragionate è un'attività complessa; per garantire l'accuratezza e la validità della ricerca il personale bibliotecario si riserva di comunicare il tempo di elaborazione necessario.

L'attività di reference offerto agli utenti prevede:

- assistenza da parte di personale qualificato alle attività di ricerca e di orientamento alla identificazione delle fonti;
- disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:
 - cataloghi della Biblioteca in rete
 - cataloghi di altre Biblioteche
 - repertori bibliografici a scaffale
 - repertori bibliografici in rete
 - strumenti di ricerca, cataloghi e inventari prodotti dalla Biblioteca

Reference	
Orario e modalità di fruizione del servizio:	Da lunedì a sabato: 09.00-13.00 e 14.30-18.30. Possibilità di ricerca assistita recandosi al punto reference di persona, oppure mediante form on line da compilare sul sito della biblioteca o tramite mail

Indicatori di qualità	standard
Tempo di risposta alle richieste in sede	immediata
Tempo di prima risposta alle richieste da remoto	Entro 3 giorni

13.4.3 Consultazione

Sezioni a scaffale aperto	I volumi esposti a scaffale aperto possono essere presi per la consultazione e/o il prestito direttamente dall'Utente, che può portarli alla postazione studio. I volumi sono collocati seguendo la Classificazione Decimale Dewey (con eccezioni: ad esempio parte della sezione di narrativa, della sezione bambini e ragazzi, biblioteche della legalità, fumetti).
Materiali conservati nei depositi	I documenti conservati nei depositi devono essere richiesti tramite gli appositi moduli di consultazione, disponibili presso il banco informazioni della Biblioteca: una volta compilati, i moduli vanno presentati al personale addetto alla distribuzione che provvederà a consegnare all'Utente il documento richiesto. Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione, per esempio per motivi conservativi. In tali casi, la Biblioteca fornisce motivata giustificazione dell'esclusione.
Tesi di laurea	Le tesi di laurea, quando non diversamente disposto dall'autore, sono consultabili in sede ma non riproducibili in alcun modo.
Proroghe	La richiesta di proroga del prestito può essere presentata -prima della scadenza del prestito- di persona, tramite telefono o mail, e sarà accettata solo se il materiale non è stato nel frattempo prenotato da altri.
Restituzione volumi in consultazione	Al termine della consultazione dei libri presi a scaffale aperto, l'Utente è tenuto a lasciarli sul tavolo della postazione utilizzata per permetterne una corretta ricollocazione da parte del personale bibliotecario. Al termine della consultazione dei libri richiesti da deposito, l'Utente è tenuto a consegnarli al personale in servizio presso il banco dell'Accoglienza, per la chiusura dell'iter di richiesta e per la ricollocazione a magazzino.

Indicatori di qualità	standard
Consegna moduli di richiesta	immediata
Consegna moduli di richiesta di riproduzione	immediata
Tempo di consegna materiale nei depositi	Entro 30 minuti

13.4.4 Prestito locale a domicilio

Gli utenti non residenti o domiciliati in Italia non possono accedere al servizio di prestito.

Materiali esclusi dal prestito a domicilio	
	- libri antichi, rari e di pregio, disegni e stampe o autografati e annotati
	- libri moderni editi prima di 70 anni dall'anno corrente

	<ul style="list-style-type: none"> - libri moderni in cattivo stato di conservazione - opere di carattere generale: encyclopedie, repertori - materiali catalogati in stato di circolazione: CONSULTAZIONE - alcuni periodici (e sempre l'ultimo numero edito per ogni periodico)
--	---

Modalità di prestito	<p>Per richiedere materiale a prestito conservato nei depositi va compilato un apposito modulo (modulo bianco) da consegnare al personale dedicato: al piano terra in sala Lettura, in Sala Ragazze/i e al primo piano in mediateca</p> <p>Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altre persone e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza stabilito.</p>
Quantità	Ogni utente può richiedere a prestito un massimo di 10 documenti. I ricercatori, per motivate esigenze di studio, possono prendere a prestito fino a 20 documenti.
Durata del prestito	<ul style="list-style-type: none"> - 30 giorni per i volumi a stampa - 7 giorni per materiali multimediali o periodici
Proroghe	La richiesta di proroga del prestito può essere presentata -prima della scadenza del prestito- di persona, tramite telefono o mail, e sarà accettata solo se il materiale non è stato nel frattempo prenotato da altri.
Prenotazioni	<p>È possibile prenotare un documento, chiedendo direttamente al personale bibliotecario oppure mediante telefono o e-mail.</p> <p>Quando il documento prenotato è disponibile l'utente viene avvisato e ha massimo 5 giorni di tempo per ritirarlo.</p> <p>Sono ammesse massimo 2 prenotazioni sul singolo libro e massimo 3 prenotazioni a persona.</p>
Solleciti	<p>Per garantire l'accesso e la fruizione del patrimonio, il personale bibliotecario effettua sistematicamente l'attività di sollecito nei confronti di chi ha in prestito documenti scaduti, comunicando tramite: telefono, invio di messaggi sms automatici, e-mail o lettera.</p> <p>Dopo il terzo sollecito la tessera dell'utente viene sospesa fino alla regolarizzazione della situazione e non è possibile effettuare altri prestiti.</p>
Sospensione dal servizio e risarcimenti	<p>Per le consegne effettuate con un ritardo che supera i 30 giorni il prestito è sospeso per i successivi 30 giorni.</p> <p>Tutto il materiale deve essere restituito integro e nelle condizioni registrate al momento del prestito.</p> <p>Il danneggiamento o lo smarrimento del documento prestato può comportare la sostituzione dell'esemplare, il risarcimento della perdita subita e/o l'esclusione dal servizio di prestito, secondo le indicazioni contenute nel Regolamento dei Servizi Bibliotecari del Comune di Mantova.</p>

Indicatori di qualità	standard
Consegna in prestito materiale a scaffale	immediato, salvo aggiornamento delle autorizzazioni
Tempo di consegna materiale nei depositi	Entro 30 minuti
Invio di avviso del materiale prenotato disponibile al prestito (tramite sms o email)	Immediato

13.4.5 Prestito interbibliotecario, document delivery e servizi di riproduzione

13.4.5.1 Prestito interbibliotecario

Prestito interbibliotecario in entrata	<p>Orario del servizio: lunedì-sabato: 09.00 - 13.00 e 14.30 - 18.30</p> <p>Modalità di richiesta: di persona o tramite mail o compilazione del form online sul sito della biblioteca; la richiesta sarà gestita durante gli orari di servizio del reference</p> <p>Costi: gratuito per i documenti posseduti dalle Biblioteche della Rete Bibliotecaria Mantovana o biblioteche consorziate; a pagamento se richiesto ad altre biblioteche nazionali o internazionali (tramite servizio postale)</p> <p>Ritiro: comunicazione di arrivo del documento tramite sms; ritiro entro 7 giorni, dietro pagamento delle somme dovute per il servizio</p> <p>Durata del prestito: 30 giorni con possibilità di proroga previa richiesta e concessione da parte della biblioteca prestante.</p>
Prestito interbibliotecario in uscita	<p>Il servizio è gratuito per le biblioteche aderenti alla Rete Bibliotecaria Mantovana e biblioteche convenzionate, oppure se la Biblioteca richiedente accetta il regime di reciprocità; diversamente ha il costo di 1/2 voucher IFLA.</p> <p>La Biblioteca richiedente è responsabile delle opere dal momento del ricevimento fino alla loro restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, si impegna al reintegro.</p> <p>La durata del prestito interbibliotecario è di 30 giorni per i libri (esclusi i tempi di spedizione) e, in assenza di prenotazioni, è rinnovabile per una sola volta.</p>

Indicatori di qualità	standard
Tempo di risposta	Entro 3 giorni lavorativi

13.4.5.2 Document Delivery e servizi di riproduzione

La biblioteca eroga il Servizio di fornitura documenti (Document Delivery) nel rispetto della normativa vigente e del diritto d'autore (Art. 68 della L. 22-4-1941 n. 633 Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio, Direttiva 2001/29 CE «sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione», D.lgs. n. 68/2003, in attuazione della suddetta Direttiva).

Orario del servizio e modalità di richiesta ed erogazione	<p>Orario del servizio: lunedì-sabato, 9.00 - 13.00 e 14.30 - 18.30. Modalità di richiesta: durante gli orari di servizio del reference, di persona o tramite mail (biblioteca.baratta@comune.mantova.it).</p> <p>Costi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per i documenti richiesti ad altre biblioteche: sono previsti i costi di stampa ed eventuali tariffe imposte dalla biblioteca inviante; • per i documenti posseduti dalla Biblioteca Baratta: invio gratuito <p>Comunicazione di arrivo del documento tramite sms; ritiro entro 7 giorni, durante gli orari di servizio di reference.</p>
---	--

Indicatori di qualità	standard
Tempo di risposta alle richieste	Entro 3 giorni lavorativi

13.4.6 Fototeca

Accesso materiali fototeca e riproduzioni	
Patrimonio, orari e riproduzioni	<p>La raccolta documentaria della Fototeca è costituita da immagini: positivi e negativi, fotografie a stampa, su lastra o su pellicola in vari formati. Le immagini sono catalogate con il programma SIRBeC della Regione Lombardia e visualizzabili assieme alle relative schede descrittive sul portale Lombardia Beni Culturali: https://www.lombardiabeniculturali.it/fotografie/.</p> <p>La consultazione dei materiali fotografici avviene solo previo appuntamento nei seguenti giorni e orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lunedì, mercoledì, venerdì: 9.00 - 13.00 e 14.30 - 18.30 • martedì: 14.30 - 18.30 • giovedì: 9.00 - 13.00 <p>La richiesta di appuntamento va inviata via mail a biblioteca.baratta@comune.mantova.it</p> <p>Costi per la riproduzione in formato digitale di immagini della fototeca: € 2,00 per ogni immagine.</p> <p>(N.B. cfr. Regolamento per la riproduzione di immagini di Beni Culturali del Comune di Mantova).</p>

Indicatori di qualità	standard
Tempo di risposta	Entro 3 giorni lavorativi

13.4.7 Servizi per bambini e ragazzi

La biblioteca organizza spazi e servizi specifici rivolti a chi è in età compresa tra 0 e 18 anni, tenendo conto delle particolari esigenze di questa fascia d'utenza.

Spazi e servizi, differenziati per età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità e di promuovere la lettura, l'autonomia di scelta e lo sviluppo della conoscenza, del pensiero critico e delle capacità espressive.

I genitori o gli adulti accompagnatori sono responsabili delle scelte e del corretto uso degli spazi e dei materiali.

Parte integrante e sostanziale di questo servizio è la consulenza qualificata offerta dal personale bibliotecario per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni che ampliano la conoscenza.

La biblioteca attua anche iniziative di promozione dei servizi e dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, ed elabora e produce documenti specifici per questa fascia di età.

Sono previste attività di promozione della lettura e laboratori ad accesso gratuito.

Una particolare attenzione è riservata al mondo della scuola.

La biblioteca organizza degli incontri e visite per le scuole di ogni ordine e grado, al fine di avvicinare alla lettura e al libro, di far conoscere la biblioteca e i suoi servizi e creare l'abitudine a frequentarla.

Servizi per bambini e ragazzi	
Patrimonio, orari e riproduzioni	Orari di apertura: lunedì – venerdì, 09.00 - 12.30 e 15.00 - 19.00 sabato 9.30-12.30

13.4.8 Internet e wi-fi

Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali del servizio. Principalmente, pertanto, la navigazione web è intesa come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

Tutte le sale sono coperte da segnale wi-fi.

In sala lettura a piano terra ci sono 5 postazioni per l'accesso gratuito ai pc ed alla rete internet.

L'utilizzo delle postazioni è gratuito ma regolamentato: le postazioni sono utilizzabili per 1 ora al giorno e per accedere alla rete internet è necessario iscriversi dal terminale, muniti di telefono cellulare e indirizzo mail.

È consentito consultare pagine web e utilizzare la propria posta elettronica.

Non è consentito:

- cedere ad altri le proprie credenziali d'accesso;
 - visitare siti dal contenuto illegale, pornografico o che possa ledere i diritti umani;
 - svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete;
- alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware sui personal computer della Biblioteca.
Il mancato rispetto delle seguenti norme può comportare, a seconda dei casi: interruzione della sessione, sospensione o esclusione dell'accesso al servizio, denuncia alla Polizia postale.

13.4.9 Visite guidate e attività didattica

Al rapporto con le scuole, di ogni ordine e grado viene posta grande attenzione.

Annualmente viene modulata un'offerta di percorsi didattici tematici attraverso i quali la Biblioteca racconta la propria storia e fa conoscere gli spazi che la compongono e il patrimonio che conserva.

Le informazioni relative alle attività didattiche della Biblioteca sono disponibili in una sezione specifica del sito istituzionale, con le indicazioni aggiornate sui percorsi disponibili e sulle modalità di prenotazione e di accesso. In Biblioteca sono disponibili copie cartacee delle proposte valide per l'anno scolastico in corso.

Al termine di ogni visita i docenti accompagnatori possono esprimere una valutazione del servizio fruito.

Indicatori di qualità	standard
Tempi di risposta alle richieste provenienti dagli istituti scolastici	Entro 5 giorni lavorativi

13.4.10 Comunicazione

La Biblioteca cura la comunicazione istituzionale in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione del Comune di Mantova attraverso modalità e canali differenziati:

- avvisi in sede per coloro che frequentano la Biblioteca
- contenuti caricati sul sito web del Comune di Mantova e sul sito web della Biblioteca
predisposizione di comunicati per le testate giornalistiche locali
- gestione di profili della Biblioteca sui social media

La Biblioteca assicura la comunicazione di eventuali chiusure o variazioni degli orari.

Indicatori di qualità	standard
Comunicazione relativa a variazioni orarie o chiusure	almeno 3 settimana prima