

# Carta dei servizi della Biblioteca Civica Ettore Pozzoli Comune di Seregno

## Premessa

Le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** forniscono ai cittadini un accesso ai servizi fortemente integrato. La carta dei servizi, condivisa da tutti i soggetti afferenti al Sistema bibliotecario di **BRIANZABIBLIOTECHE**, è lo strumento che garantisce coerenza di principi e uniformità nella disciplina di erogazione dei servizi bibliotecari.

## Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari

Le biblioteche pubbliche aderenti al Sistema Bibliotecario **BRIANZABIBLIOTECHE** considerano propri gli obiettivi ed i principi di erogazione del servizio di seguito enunciati:

**La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalità informative non specialistiche.**

**I compiti fondamentali della biblioteca pubblica riguardano oltre l'accesso all'informazione anche il supporto a percorsi formativi, la promozione culturale, la raccolta e la conservazione di documentazione relativa al proprio territorio.**

I servizi della biblioteca sono forniti secondo criteri e modalità che si ispirano a fonti normative e tecniche ufficiali ed autorevoli, che riconoscono come fondamentali i seguenti principi:

### 1. Uguaglianza

La biblioteca riconosce l'uguaglianza di diritti degli utenti e la pari dignità personale e culturale di ogni cittadino, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, opinione politica, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale o grado di istruzione

### 2. Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi, nel rispetto delle leggi. In caso di eventuali cambiamenti o interruzioni dei servizi, il personale si impegna a ridurre il disagio degli utenti e a ripristinare tempestivamente le attività

### **3. Partecipazione**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, e la loro collaborazione al miglioramento dei servizi attraverso suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n° 241 e successive modificazioni

### **4. Efficienza ed efficacia**

La biblioteca si ispira per il suo funzionamento a criteri di efficienza e di efficacia, organizzando le proprie risorse per conseguire il risultato migliore ed il più adeguato ai bisogni degli utenti.

A tal fine vengono effettuati periodicamente monitoraggi e verifiche per misurare la qualità dei servizi forniti rispetto gli standard previsti

## **Separazione delle funzioni politiche e tecniche**

Gli organi politico-amministrativi ed il personale della biblioteca hanno compiti e funzioni distinte:

- Gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di indirizzo e controllo, cioè definiscono gli obiettivi che la biblioteca deve raggiungere, assegnano le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificano periodicamente l'attuazione dei programmi
- Il personale bibliotecario realizza gli obiettivi assegnati utilizzando strumenti di pianificazione e progettazione dei servizi. Il direttore della biblioteca, in quanto responsabile diretto del servizio, si occupa in prima persona del funzionamento della biblioteca nei suoi principali aspetti gestionali, quali: scelta e acquisto dei documenti, selezione dei periodici in abbonamento, organizzazione delle raccolte e loro aggiornamento annuale attraverso lo scarto dei volumi obsoleti, dell'organizzazione di attività di promozione della lettura e dei servizi bibliotecari
- Il direttore gestisce inoltre gli spazi della biblioteca, ne predispone l'organizzazione e il corretto utilizzo da parte dell'utenza.

## Il contesto di Servizio – anno 2012

<b>Personale</b>	<p>Il personale operante nel servizio biblioteca è il seguente:</p> <p>Direttore biblioteca: Enrico Porro Prestito adulti/reference/servizio internet/periodici: Alati Domenica, Antonella Capone, Laura Casati, Giulia Gatti, Irene Mariani Biblioteca ragazzi: Alberto Banfi, De Palma Patrizia, Sabrina Mesiano</p>
------------------	--

<b>Sede</b>	Biblioteca Civica "Ettore Pozzoli"
	Seregno - Piazza Gandini 9
	Ore di apertura settimanale: 35

<b>Cosa Trovi in Biblioteca</b>	<p>120 periodici (quotidiani, riviste) 70.000 (libri e altri media) fra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libri e materiali in lingua originale</li><li>- Novità librarie e materiali speciali (audiolibri, grandi caratteri, libri</li><li>- Documentazione locale: storica e attuale</li><li>- Documenti in supporto digitale (cd audio, dvd video, cd/dvd-rom)</li></ul> <p>Fondi speciali: Archivio Storico</p>
---------------------------------	--

<b>Strumenti Tecnici</b>	<p>4 postazioni catalogo (opac) 6 postazioni internet (per adulti) 2 postazioni informatiche per ragazzi 1 Fotocopiatrice 1 Stampante</p>
--------------------------	---

<b>1. Lettura e consultazione in sede</b>	
<b>Descrizione</b>	Tutto il materiale presente in sede, salvo particolari documenti, può essere liberamente consultato

<b>2. Prestito materiali presenti in biblioteca</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>Il materiale documentario presente in biblioteca è ammesso al prestito. Fanno eccezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- materiale raro, di pregio o sottoposto a tutela</li> <li>- periodici conservati o destinati alla conservazione</li> <li>- numero corrente dei periodici</li> <li>- quotidiani</li> <li>- opere in consultazione</li> </ul>
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	<p>L'iscrizione è gratuita. Per iscriversi occorre compilare uno specifico modulo e presentare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un documento di identità</li> <li>- il codice fiscale.</li> </ul> <p>In caso di smarrimento della tessera di iscrizione il rilascio di un duplicato comporta un costo di rimborso determinato dalla GC</p> <p>Per i minori di 18 anni è necessario il documento e la firma di un tutore</p> <p>Per accedere ai servizi online è necessario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fornire un indirizzo mail</li> <li>- richiedere la password presso una delle biblioteca</li> </ul>

<b>Tempi e modi</b>	Le modalità di accesso al servizio di prestito:		
	<b>Libri</b> (inclusi audiolibri e corsi di lingue)	<b>Riviste</b>	<b>CD, Vhs, CD ROM, DVD</b>
	<i>Durata</i>		
	<b>Prestito</b>	28 gg	7 gg
	<b>Rinnovo (1 volta)</b>		No
<i>Numero</i>			
<b>Prestito</b>	10	5	5
<b>Richiesta</b>		No	
<b>Prenotazione</b>	5	5	2
<b>PIB</b>		No	
	<p>I materiali multimediali possono essere presi in prestito trascorsi 18 mesi dall'entrata in commercio, nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore.</p>		
	<p>La biblioteca gestisce, per i propri documenti, una sistematica attività di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito.  Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito è prevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la sospensione dai servizi della biblioteca sino alla regolarizzazione della propria posizione</li> <li>- l'applicazione di una sanzione economica per i ritardi secondo le modalità stabilite dalla GC</li> </ul> <p>Il pagamento della multa avviene nella biblioteca in cui il documento viene restituito.  Qualora l'utente restituisca danneggiato o smarrisca un documento, deve provvedere al suo rimborso o reintegro.  Qualora un utente non provveda a ciò è prevista la sospensione dai servizi delle biblioteche di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> sino alla regolarizzazione della sua posizione. Se infine sul materiale gravano tariffe a causa della ritardata restituzione L'utente sarà tenuto anche al pagamento delle somme che gravano sul documento smarrito o danneggiato per eventuali ritardi.</p>		

<b>3. Rinnovo di un prestito</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>Il materiale documentario già in carico sulla tessera di un utente può essere rinnovato ad esclusione delle seguenti tipologie di materiali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- riviste e periodici</li> <li>- materiale multimediale</li> </ul> <p>Il rinnovo può essere richiesto solo se il documento non è già stato rinnovato o se non è prenotato da un altro utente.</p>

<b>4. Prestito tra le Biblioteche di <i>BRIANZABIBLIOTECHE</i></b>	
<b>Descrizione</b>	<p>Il materiale documentario presente nelle biblioteche di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca ad esclusione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- materiale raro, di pregio o sottoposti a tutela</li> <li>- periodici conservati e/o rilegati</li> <li>- quotidiani</li> <li>- opere in consultazione</li> <li>- numero corrente di periodici</li> </ul> <p>Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia attraverso il catalogo online.</p> <p>La consegna dei documenti richiesti viene garantita presso la biblioteca indicata in un tempo variabile tra 0 e 3 giorni dal momento in cui il documento è disponibile.</p> <p>In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà restituito alla biblioteca proprietaria.</p> <p>Per motivate ragioni organizzative e gestionali, la Direzione del servizio potrà temporaneamente escludere dal prestito interbibliotecario anche i documenti multimediali (CD, DVD, CdRom, Vhs).</p>

<b>5. Prestito interbibliotecario nazionale</b>	
<b>Descrizione</b>	<p>L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> ma disponibili in altre biblioteche del territorio nazionale. Le richieste vanno rivolte alla Biblioteca Civica di Monza, che gestisce centralmente il servizio di PIB nazionale</p>

6. Assistenza e Consulenza all'utente	
Descrizione	<p>Il personale della biblioteca è a disposizione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assistenza all'utilizzo degli strumenti e dei servizi</li> <li>- consulenze per ricerche bibliografiche</li> <li>- informazioni di comunità</li> </ul>

7. Informazioni di comunità	
Descrizione	<p>La biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attività del territorio (ad esempio informazione su: servizi comunali, eventi, corsi, gruppi, associazioni, ecc.)</p>

8. Stampe e Fotocopie	
Descrizione	<p>Il servizio fotocopie è tariffato; è disponibile esclusivamente per il materiale presente in biblioteca, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (in particolare si ricorda che non è possibile fotocopiare oltre il 15% di un libro).</p>

9. Servizi on-line	
Descrizione	<p>I servizi online permettono la consultazione del catalogo e l'accesso ai servizi di prestito nelle biblioteche di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> da qualsiasi PC connesso via internet all'indirizzo <a href="http://www.brianzabiblioteche.it">www.brianzabiblioteche.it</a>.            È possibile effettuare autonomamente dal catalogo le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- controllo dei prestiti presenti sulla propria tessera</li> <li>- rinnovo dei prestiti</li> <li>- richieste di prestito</li> <li>- prenotazione di documenti</li> </ul> <p>Per accedere ai servizi online occorre aver ritirato la propria password presso una biblioteca e aver fornito un indirizzo e-mail.</p>

## 10. Servizi per bambini e ragazzi

<b>Descrizione</b>	La biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino ai quattordici anni ed anche ai genitori, agli insegnanti ed agli educatori. È a disposizione uno spazio organizzato con le opere suddivise per fasce d'età e per narrativa e saggistica.
--------------------	--

## 11. Servizi per adolescenti

<b>Descrizione</b>	La biblioteca predispone (o raccoglie in una specifica area) libri, riviste e materiale multimediale dedicate alla fascia d'età dei giovani adulti con l'obiettivo di riconoscere lo specifico di questa fase di crescita che si colloca tra la fine della frequenza della scuola secondaria di primo grado e l'avvicinarsi alla maggiore età.
--------------------	--

## 12. Servizio Internet e Multimedialità

<b>Descrizione</b>	La biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni per l'accesso ad Internet. L'accesso richiede un'iscrizione al servizio e l'accettazione del relativo regolamento.
<b>Tempi e modi</b>	Per l'utilizzo di Internet da parte dei minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore. Il servizio Internet è gratuito con limitazioni di tempo. Le attrezzature informatiche possono essere inoltre utilizzate, nei limiti tecnici e temporali stabiliti all'interno del servizio, per svolgere funzioni diverse dalla navigazione web (videoscrittura, consultazioni cd o dvd multimediali ecc)

## 13. Attività di promozione della lettura e dei servizi

<b>Descrizione</b>	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi varie iniziative volte a promuovere: <input type="checkbox"/> la lettura e l'informazione <input type="checkbox"/> l'uso dei propri servizi
--------------------	--



## 14. Donazioni

### Descrizione

La biblioteca può accettare doni e donazioni documentarie da parte di privati cittadini e associazioni.  
Esigenze di gestione e ragioni di coerenza nello sviluppo delle raccolte impongono alla biblioteca di accettare i materiali offerti in dono solo dopo un attento esame.  
Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

## 15. Forme di comunicazione e di partecipazione

### COMUNICAZIONI BIBLIOTECA-UTENTE

All'atto dell'iscrizione ai propri servizi la Biblioteca richiede all'utente alcune informazioni necessarie a consentire il contatto e la comunicazione.

Le modalità di comunicazione utilizzate dalla biblioteca sono attualmente:

- indirizzo di residenza e/o domicilio
- e-mail
- telefonia

Le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** si impegnano a trattare queste informazioni secondo la normativa vigente in tema di tutela della privacy.

In particolare i dati personali:

- trattati in modo equo e legale e sono custoditi, controllati e aggiornati
- sono raccolti per scopi espliciti e leciti ed utilizzati di conseguenza per garantire l'accesso e l'utilizzo dei servizi bibliotecari e le relative comunicazioni personali, nonché per l'elaborazione di statistiche ed analisi gestionali.

In nessun caso potranno essere utilizzati a scopo di spamming, né ceduti a terzi ad eccezione dei soggetti autorizzati da **BRIANZABIBLIOTECHE** a svolgere attività necessarie per la gestione e, la conseguente fruizione dei servizi bibliotecari;

- i bibliotecari si ritengono vincolati al segreto professionale per quanto riguarda i materiali fruiti dagli utenti, salvo specifica e formalizzata richiesta dell'Autorità Giudiziaria.

### COMUNICAZIONI UTENTE-BIBLIOTECA

Le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** mettono a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione, oltre al contatto diretto in biblioteca, per consentire e favorire l'utilizzo dei propri servizi. Ad esempio:

- il portale web, i servizi *on-line* e la posta elettronica- i servizi telefonici (con operatore o via SMS)

## Prospetto tariffe, rimborsi e sanzioni

Il prospetto è composto da tre aree rilevanti ai fini della definizione dei costi dei servizi:

- a) servizi di base garantiti gratuitamente a tutti gli utenti
- b) importi necessariamente omogenei a livello di **BRIANZABIBLIOTECHE**
- c) importi definibili da ogni Amministrazione

a) servizi gratuiti:

- I servizi di informazione, la consultazione dei documenti e dei cataloghi, la lettura e il prestito.
- Il servizio Internet, con limitazioni di tempo giornaliera e/o settimanale.
- I servizi di comunicazione agli utenti della disponibilità dei documenti prenotati (tramite e-mail o sms) sono a carico di **BRIANZABIBLIOTECHE**.

b) importi **uniformati** a livello di **BRIANZABIBLIOTECHE**, standardizzati per la gestione dei servizi comuni e conseguenti al settaggio del software di gestione

- Duplicato della tessera d'iscrizione al servizio (punto 2): € 2,00
- Sanzioni per ritardi nella restituzione dei documenti (punto 2):

Documenti	Tolleranza	Importo sanzioni	Giorni di comporto	Tetto Massimo
Libri	7 gg	€ 0,50	14	€ 50,00
Periodici	3 gg	€ 0,50	7	
Multimediale	3 gg	€ 0,50	7	

c) importi definibili dalle singole Amministrazioni: servizio fotocopie e stampe da personal computer e altri rimborsi (es: fornitura supporti informatici, masterizzazione ecc)

## Legenda dei Termini Utilizzati

### DOCUMENTO

Con il termine *documento* si intende qualsiasi materiale informativo presente in biblioteca, indipendentemente dalla sua tipologia o natura. Di conseguenza documento è sinonimo di libro, giornale, cd, dvd, ecc. L'insieme dei documenti di una biblioteca prende il nome di *raccolta*, *collezione* o *patrimonio documentario*. La descrizione dei documenti che costituiscono la raccolta di una biblioteca sono resi visibili ed individuabili grazie al *catalogo* o *OPAC* di **BRIANZABIBLIOTECHE** che contiene tutti i documenti delle singole biblioteche.

I documenti, in base a proprie caratteristiche o eventi di movimentazione, possono assumere stati permanenti o temporanei:

*Disponibili al prestito*

*Disponibili solo al prestito locale*

*Esclusi dal prestito*

*In fase di catalogazione*

*In transito verso altra biblioteca*

*In prestito ma prenotabili*

Queste informazioni sono riportate dal Catalogo OPAC

### PRESTITO

Attività attraverso la quale l'utente ottiene l'uso esclusivo e temporaneo del materiale documentario di proprietà della biblioteca. La durata del prestito varia in base al tipo di materiale (libri, riviste, CD, DVD, ecc.).

### RINNOVO

È l'opzione che consente all'utente di prolungare la durata di un prestito già in carico sulla sua tessera. Il rinnovo può essere richiesto, in biblioteca o tramite i *servizi online*, a partire da 7 gg. prima, e non oltre, la scadenza naturale del prestito se il documento non è già stato rinnovato e non è prenotato da un altro utente. Su alcune tipologie di materiale (come ad esempio i giornali o le riviste) non è possibile richiedere rinnovo.

### PRENOTAZIONE

È l'opzione che consente di ottenere il prestito di un materiale già in uso da parte di un altro utente, non appena il precedente utilizzatore lo riconsegna. Se sul medesimo materiale esistono più prenotazioni, vengono gestite code di prenotazioni ordinate sulla base della cronologia delle richieste. Al rientro del materiale prenotato la biblioteca provvederà a comunicare all'utente la disponibilità del documento per il ritiro. In qualsiasi momento è possibile cancellare una prenotazione – in biblioteca o tramite i *servizi online*. La durata di un prestito, originato da una prenotazione, decorre a partire dal momento del ritiro del materiale in biblioteca. Un libro prenotato rimane a disposizione per il ritiro 7 giorni dalla data di comunicazione all'utente della disponibilità per il ritiro. Dopo tale periodo decade la prenotazione.

### RICHIESTA

Il richiesta di prestito è il servizio che consente all'utente di entrare in possesso di tutti i documenti disponibili al prestito, presenti nel catalogo di **BRIANZABIBLIOTECHE**. Le richieste di prestito possono essere inoltrate direttamente dall'utente, attraverso i *servizi online*, oppure con la collaborazione di un bibliotecario. L'utente può scegliere liberamente presso quale biblioteca di **BRIANZABIBLIOTECHE** ricevere e consegnare il materiale richiesto. Su alcune tipologie di materiale (come ad esempio i giornali o le riviste) non è possibile accedere a questo servizio.

Allegato per la deliberazione della Giunta Comunale