

Carta dei servizi della biblioteca di Macherio

Premessa

Le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** forniscono ai cittadini del territorio un accesso ai servizi bibliotecari condiviso e fortemente integrato. Per questa ragione si è ritenuto indispensabile favorire l'uniformità e la coerenza elaborando schemi condivisi per quei documenti che disciplinano il servizio, la *carta dei servizi* ed il *regolamento della biblioteca*. Tuttavia le differenze delle realtà locali richiedono che sia garantita anche quella flessibilità necessaria per adattare lo schema generale alle esigenze di gestione specifica.

Si è proceduto quindi alla stesura di documenti condivisi distinguendo due tipologie di contenuti:

Contenuti obbligatori

Questi contenuti si riferiscono a modalità di erogazione di servizi realizzati uniformemente in tutte le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** sulla base di procedure di lavoro standardizzate e vincolate tecnicamente. E' necessario di conseguenza che tutti i *regolamenti della biblioteca* e le relative *carte dei servizi* riportino queste indicazioni in modo uniforme, ricalcando sostanzialmente le formulazioni utilizzate.

Contenuti facoltativi a stesura standardizzata

Questi contenuti si riferiscono a servizi realizzati solo nelle biblioteche che hanno stabilito di garantirne la fruizione alla propria utenza. E' necessario di conseguenza che le *carte dei servizi* di queste specifiche biblioteche riportino le indicazioni in modo uniforme, ricalcando le opzioni fornite (indicate con un ☐) e le formulazioni proposte.

Eventuali servizi non descritti ma realizzati localmente – purché non in contrasto con le modalità di lavoro condivise così come descritte in questo documento – avranno invece una stesura totalmente autonoma, a cura della biblioteca.

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 (Sindaci, Assessori, Presidenti, ecc.) 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 bibliotecario 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, iter di lavorazione del libro, collocazione dei documenti e loro aggiornamento annuale attraverso lo scarto dei titoli invecchiati, gestione delle relazioni con l'utenza e delle operazioni di prestito e di consultazione, attività di promozione e animazione, organizzazione degli spazi.

Il contesto di Servizio

Sede	Macherio Via Roma, 38 – Tel. 039-2013500 macherio@brianzabiblioteche.it - www.brianzabiblioteche.it Apertura settimanale ore 26,5	Descrizion Riferimenti Quantità
Personale	Bibliotecario Responsabile: Biraghi Elena Tel. 039-2013500 e-mail: macherio@brianzabiblioteche.it Tecnico amministrativo adibito al servizio biblioteca: sezione adulti, sezione ragazzi, sezione multimediale, emeroteca, <i>reference</i> , attività di promozione.	Riferimenti Riferimenti
Cosa Trovi in Biblioteca	Quotidiani e riviste Libri per Adulti e Ragazzi Libri e materiali in lingua originale Novità Librarie Documentazione locale: storica e attuale Videocassette, DVD, CD ROM	
Strumenti Tecnici	Postazioni catalogo Postazioni internet Fotocopiatrice Stampanti b/n e a colori (per il pubblico)	

1. Lettura e consultazione in sede

Descrizione	Tutto il materiale presente in sede, salvo particolari documenti, può essere liberamente consultato
Cosa deve fare l'utente	Non ci sono formalità. I materiali sono disponibili.
Tempi e modi	Immediati (salvo particolari documenti)

2. Prestito materiali presenti in biblioteca

Descrizione	Il materiale documentario presente in biblioteca è ammesso al prestito. Fanno eccezione: <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> numero corrente dei periodici<input type="checkbox"/> quotidiani<input type="checkbox"/> opere di consultazione
Cosa deve fare l'utente	<p>L'iscrizione è gratuita. Per iscriversi occorre compilare uno specifico modulo e presentare:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un documento di identità• Il codice fiscale <p>In caso di smarrimento della tessera di iscrizione il rilascio di un duplicato comporta un costo di € 2.00</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">• Fornire un indirizzo mail• Ritirare personalmente la password in una biblioteca

Tempi e modi

Le modalità di accesso al servizio di prestito:

Libri (inclusi audiolibri e corsi di lingue)	Riviste	CD, Vhs, CD ROM, DVD
---	----------------	-------------------------------------

Durata

Prestito	28 gg	7 gg	7 gg
Rinnovo (1 volta)			No

Numero

Prestito	10	5	5
Richiesta	5	No	2
Prenotazione		5	
PIB		No	

I materiali multimediali possono essere presi in prestito trascorsi 18 mesi dall'entrata in commercio, nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore.

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:

- la sospensione dai servizi della biblioteca sino alla regolarizzazione della propria posizione
- l'applicazione di una sanzione economica per i ritardi secondo le seguenti modalità:

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	

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 reintegro o alla sua sostituzione che, a giudizio del bibliotecario, può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa o, se ciò non fosse possibile, con altro documento o con rimborso di un equivalente valore. Qualora un utente non provveda al reintegro del documento smarrito o danneggiato è prevista la sospensione dai servizi delle biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** sino alla regolarizzazione della sua posizione. Se infine sul materiale gravano tariffe a causa della ritardata restituzione l'utente sarà tenuto anche al pagamento di tali somme.

3. Rinnovo di un prestito

Descrizione	Il materiale documentario già in carico sulla tessera di un utente può essere rinnovato ad esclusione delle seguenti tipologie di materiali: <ul style="list-style-type: none">• quotidiani• materiale multimediale
Cosa deve fare l'utente	Le richieste di rinnovo possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale, anche telefonicamente, sia attraverso il <i>catalogo online</i> disponibile in biblioteca o accessibile in Internet. In questo caso il rinnovo può essere richiesto solo a partire da 7 gg. prima e non oltre la scadenza naturale del prestito. In tutti i casi il rinnovo può essere richiesto solo se il documento non è già stato rinnovato o se non è prenotato da un altro utente. Solo trascorsi 7 gg. dalla scadenza del rinnovo l'utente può nuovamente prendere in prestito il documento.

4. Prestito tra le Biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE**

Descrizione	<p>Il materiale documentario presente nelle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca ad esclusione¹ di:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> quotidiani<input type="checkbox"/> opere di consultazione<input type="checkbox"/> numero corrente di periodici
Cosa deve fare l'utente	<p>Essere iscritto ad una delle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE</p> <p>Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia direttamente attraverso il catalogo online disponibile in biblioteca o accessibile in internet. In questo secondo caso occorre aver ritirato la propria password per i servizi online presso una biblioteca e aver fornito un indirizzo e-mail.</p>
Tempi e modi	<p>È possibile scegliere come luogo di ritiro del documento la biblioteca preferita. 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>La biblioteca si impegna:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ad avvisare telefonicamente, sms o via e-mail l'utente entro 3 giorni dalla disponibilità del documento prenotato, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni (3 per i documenti multimediali). <p>In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà restituito alla biblioteca proprietaria e sarà disponibile per altre richieste di prestito. Le richieste di prestito, di prenotazione e di rinnovo possono essere effettuati via internet, il rinnovo anche telefonicamente.</p> <p>Non è possibile richiedere / prenotare contemporaneamente più copie del medesimo titolo.</p>

¹ In alcune biblioteche, per motivate ragioni organizzative e gestionali, la Direzione del servizio potrà temporaneamente escludere dal prestito interbibliotecario anche i documenti multimediali (CD, DVD, Cd Rom, Vhs). In questi casi si procederà a disabilitare le richieste e le prenotazioni tramite PIB e a comunicare l'informazione all'utenza.

5. Prestito interbibliotecario nazionale

Descrizione	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo di BRIANZABIBLIOTECHE ma disponibili in altre biblioteche del territorio nazionale
Cosa deve fare l'utente	Per accedere al servizio occorre essere iscritti in una delle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE ed aver sottoscritto lo specifico regolamento che disciplina il servizio di <i>InterLibrary Loan</i> (ILL). Le richieste possono essere rivolte alla Biblioteca Civica di Monza.
Tempi e modi	La ricerca può essere effettuata con la collaborazione di un bibliotecario. Il servizio è tariffato e viene effettuato con tempi di attesa variabili fra i 10 e i 20 giorni.

6. Assistenza e Consulenza all'utente

Descrizione	Il personale della biblioteca è a disposizione per: <input type="checkbox"/> consulenze per ricerche bibliografiche <input type="checkbox"/> informazioni di comunità
Tempi e modi	I tempi di risposta per la consulenza variano secondo la complessità della richiesta e il flusso dell'utenza del momento.

7. Informazioni di comunità

Descrizione	La biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attività del territorio (ad esempio informazione sui servizi comunali, eventi, corsi, gruppi associazioni, ecc.) Le informazioni recuperate possono essere: <input type="checkbox"/> fotocopiate <input type="checkbox"/> stampate
Tempi e modi	Il servizio è immediato e gratuito, salvo il pagamento di eventuali fotocopie e/o stampe

8. Stampe e Fotocopie

Descrizione	<p>Il servizio fotocopie 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). Al servizio è possibile accedere:</p> <p><input type="checkbox"/> con l'assistenza dei personale</p>															
Tempi e modi	<p>Il servizio è tariffato.</p> <table><tr><th>Stampa e Fotocopie</th><th>Tariffa stampa</th><th>Tariffa fotocopie</th></tr><tr><td>A4 bianco/nero</td><td>€ . 0,20</td><td>€ . 0,20</td></tr><tr><td>A4 a colori</td><td>€ . 0,30</td><td>Non disponibile</td></tr><tr><td>A3 bianco/nero</td><td>€ . 0,20</td><td>Non disponibile</td></tr><tr><td>A3 a colori</td><td>Non disponibile</td><td>Non disponibile</td></tr></table>	Stampa e Fotocopie	Tariffa stampa	Tariffa fotocopie	A4 bianco/nero	€ . 0,20	€ . 0,20	A4 a colori	€ . 0,30	Non disponibile	A3 bianco/nero	€ . 0,20	Non disponibile	A3 a colori	Non disponibile	Non disponibile
Stampa e Fotocopie	Tariffa stampa	Tariffa fotocopie														
A4 bianco/nero	€ . 0,20	€ . 0,20														
A4 a colori	€ . 0,30	Non disponibile														
A3 bianco/nero	€ . 0,20	Non disponibile														
A3 a colori	Non disponibile	Non disponibile														

9. Servizi on-line

Descrizione	<p>I servizi online permettono la consultazione del catalogo e l'accesso ai servizi di prestito nelle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE e da qualsiasi PC connesso via internet all'indirizzo www.brianzabiblioteche.it. È possibile effettuare autonomamente dal catalogo le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • controllo dei prestiti presenti sulla propria tessera • rinnovo dei prestiti • richieste di prestito • prenotazione di documenti <p>È possibile anche iscriversi alla <i>newsletter</i> di BRIANZABIBLIOTECHE che consente di ricevere via e-mail l'aggiornamento dei nuovi eventi organizzati dalle biblioteche</p>
Tempi e modi	<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

Descrizione	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.
Tempi e modi	Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione: <input type="checkbox"/> opere di consultazione

11. Servizio Internet e Multimedialità

Descrizione	<p>La biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni per l'accesso ad Internet e in modalità wireless. L'accesso richiede un'iscrizione al servizio e l'accettazione del relativo regolamento.</p> <p>Le sessioni di navigazione sono prenotabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> telefonicamente <input type="checkbox"/> tramite internet 								
Tempi e modi	<p>Per l'utilizzo di Internet da parte dei minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore.</p> <p>Il personale della biblioteca è a disposizione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assistenza di base <p>Il servizio Internet è gratuito con limitazioni di tempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Giornaliera fino a due ore <p>È possibile salvare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> floppy <input type="checkbox"/> cd rom <input type="checkbox"/> chiavetta <p>Il servizio è tariffato.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Floppy Disk e Cd-Rom</th><th>Tariffe</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Floppy Disk</td><td>€ 0,50</td></tr> <tr> <td>Cd-Rom Scrivibile</td><td>€ 1,00</td></tr> <tr> <td>Cd-Rom Riscrivibile</td><td>€ 1,00</td></tr> </tbody> </table>	Floppy Disk e Cd-Rom	Tariffe	Floppy Disk	€ 0,50	Cd-Rom Scrivibile	€ 1,00	Cd-Rom Riscrivibile	€ 1,00
Floppy Disk e Cd-Rom	Tariffe								
Floppy Disk	€ 0,50								
Cd-Rom Scrivibile	€ 1,00								
Cd-Rom Riscrivibile	€ 1,00								

12. Attività di promozione della lettura e dei servizi

Descrizione	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
Tempi e modi	Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini, internet o newsletter. Molte iniziative promozionali vengono realizzate in forma coordinata con altre biblioteche.

13. Donazioni

Descrizione	La biblioteca può accettare doni e donazioni documentarie da parte di privati cittadini e associazioni.
Tempi e modi	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. I doni che saranno giudicati privi di interesse per la biblioteca potranno essere respinti, devoluti ad altre biblioteche o istituzioni culturali, mandati al macero oppure venduti destinando il ricavato all'incremento del patrimonio documentario.

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.