



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale si pone come strumento fondamentale che definisce i tratti e le finalità del servizio, in sinergia con i Regolamenti della Biblioteca locale e dei sistemi intercomunali d'appartenenza, dichiara le prestazioni che s'impegna ad assicurare, con lo scopo di garantire efficienza ed efficacia del servizio in relazione al personale ed alle risorse finanziarie di competenza.

Si tratta quindi di uno strumento dinamico, una sorta di "patto" fra Biblioteca ed utenza, che definisce con semplicità i diritti ed i doveri dell'una e degli altri in relazione alle risorse disponibili e per questo modificabile, dinamico, migliorabile.

Nella stesura della presente Carta si è tenuto conto, oltre all'indispensabile analisi organizzativa dell'unità, delle *"Linee Guida per la redazione dei regolamenti e delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche"* (da XLVI Congresso Nazionale AIB), delle norme generali dell'ordinamento giuridico italiano in materia di pubblici servizi; delle *"Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche"* (da IFLA), del *"Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche"*

Biblioteca Comunale di Gazzada Schianno

Via Matteotti, 13

Telefono 0332/464237

Fax 0332/875104

E-mail: biblioteca@comune.gazzada-schianno.va.it

Orario di apertura:

lunedì e giovedì	14.30 - 18.00
martedì e venerdì	09.00 - 12.00
sabato	09.00 - 12.00

PRINCIPI FONDAMENTALI

Conformemente a quanto prevede il “Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche” approvato nel novembre 1994: *la Biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Attraverso iniziative atte a stabilire un rapporto costante con la popolazione, la Biblioteca svolge la sua attività e sviluppa, amplia e migliora i propri servizi basandosi sui seguenti principi:*

UGUAGLIANZA D'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

L'accesso ai servizi della Biblioteca è garantito a tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il personale della Biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo il servizio nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla Legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

L'Amministrazione s'impegna a garantire un servizio regolare e continuativo ed inoltre ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il personale della Biblioteca e l'Amministrazione Comunale insieme all'utenza sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della “Carta”, attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.

EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITA'. MISURAZIONE E COMUNICAZIONE

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

La misurazione e verifica dei risultati è costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

ACCESSIBILITA'

La Biblioteca effettua orari di apertura studiati sulle necessità dell'utenza, compatibilmente con il personale disponibile.

Ogni eventuale riduzione d'orario o cambiamento viene tempestivamente comunicato al pubblico.

DIRITTO DI SCELTA

Le raccolte della Biblioteca e i servizi tendono a comprendere tutte le forme di documentazione disponibile su qualunque supporto.

COMPITI DELLA BIBLIOTECA

- Creare e rafforzare nei bambini e nei ragazzi l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età
- Offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona
- Promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale, l'apprezzamento delle arti, la comprensione delle scoperte e innovazioni scientifiche
- Dare spazio alle espressioni culturali di tutte le arti rappresentabili
- Incoraggiare il dialogo interculturale e proteggere la diversità culturale
- Sostenere la conoscenza delle tradizioni e della storia locale
- Garantire l'accesso dei cittadini a ogni tipo d'informazione di comunità
- Agevolare lo sviluppo delle capacità d'uso dell'informazione e del computer

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Superficie totale disponibile al pubblico: **mq. 195**

Posti a sedere totali: **20**

Postazione videoscrittura/Internet: **2**

INDICATORI RELATIVI A PATRIMONIO DOCUMENTARIO E PRESTITI (dati aggiornati al 31/12/2007)

I seguenti indicatori vengono elaborati annualmente e resi noti su richiesta

Rapporto libri posseduti (**8.473**) e abitanti (**4.656**) = **1,82**

Rapporto materiale multimediale posseduto (**93**) e abitanti (**4.656**) = **0,01**

Rapporto prestiti effettuati (**5.710**) e abitanti (**4.656**) = **1,226**

Indice di circolazione del patrimonio: patrimonio (**8.566**)/prestiti **5.710**) = **1,50**

Acquisto annuo di materiale documentario (**508**), pari a **0,109** per abitante

LA COMMISSIONE BIBLIOTECA

A supportare l'attività della Biblioteca è chiamata una commissione, composta da rappresentanti del Consiglio Comunale, delle Associazioni e della scuola, con compiti:

- Propositivi in ordine alle attività culturali della Biblioteca
- Di collegamento con l'utenza e d'espressione e trasmissione delle sue esigenze
- Di verifica sul regolare funzionamento e sull'efficienza della Biblioteca

LA COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

La Biblioteca fa parte del Sistema Bibliotecario Intercomunale Valli dei Mulini avente sede presso la Biblioteca di Malnate

I servizi coordinati sono:

2. Acquisto coordinato di materiale documentario
3. Promozione del patrimonio, della lettura e delle biblioteche
4. Coordinamento del sito web

La Biblioteca fa parte della Rete Bibliotecaria della Provincia di Varese.

I servizi coordinati a livello provinciale sono:

- Interprestito con possibilità di prenotazione in remoto, libro disponibile entro tre giorni dalla richiesta
- Catalogo Unico

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'Amministrazione comunale deve:

- Finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotandola di locali, personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire
- Approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- Garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o reperibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi
- Assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di usare telefoni cellulari
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in *diritti* della Biblioteca. I doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Durante il servizio il personale è riconoscibile da una targa posta sulla scrivania, nelle consultazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome, cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della Biblioteca, il personale stesso. Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

RECLAMI

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella "Carta dei servizi".

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile, a stretto giro di posta, oppure con risposta immediata, in caso di reclamo orale, e comunque non oltre un termine prefissato.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno il diritto di presentare le proprie lamentele al responsabile del servizio e agli organi dell'Amministrazione comunale, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti.

PERSONALE

La Biblioteca Comunale è inserita nell'organizzazione degli uffici e dei servizi comunali.

Per l'apertura della sede ed i servizi di Biblioteca (manutenzione e sistemazione del materiale in dotazione alla Biblioteca, prestiti, informazioni e ricerche bibliografiche, postazione multimediale/videoscrittura, ricerche bibliografiche, catalogo, solleciti, prestito interbibliotecario, redazione di bibliografie, consulenza e sostegno tecnico alle iniziative promozionali e laboratoriali, coordinamento promozione a livello sistemico) è responsabile il/la bibliotecario/a.

SERVIZI OFFERTI

CONSULTAZIONE DI LIBRI, PERIODICI, MULTIMEDIA

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione d'interesse locale.

La Biblioteca organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

Compatibilmente con gli spazi di cui dispone organizza spazi di lettura e di consultazione, sezioni riservate ai bambini, ai ragazzi, a piccoli e piccolissimi.

Espone periodici, materiale informativo e multimediale.

Si attiva per proporre un'offerta integrata di documentazione e informazione disponibile in diversi supporti, ed un servizio efficace di assistenza al loro uso.

Non esistono limiti ad usare la Biblioteca per studio utilizzando anche libri propri.

La Biblioteca è completamente organizzata a scaffalatura aperta, pertanto non esistono tempi di attesa relativamente al reperimento del libro, del periodico o di qualsivoglia altro supporto.

Gli utenti possono fare segnalazioni per l'acquisto di titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale. Le richieste, se coerenti con le raccolte e con gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale, vengono inserite negli elenchi degli acquisti; il mancato acquisto di alcuni volumi suggeriti dai frequentatori può essere dovuto alla loro irreperibilità in libreria o alla non coerenza con gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale.

Sono escluse dal prestito le enciclopedie, i vocabolari, gli atlanti geografici, i dizionari, l'ultimo numero dei periodici, testi di particolare pregio, le tesi di laurea, una copia dei documenti riguardanti il territorio comunale.

PRESTITO DI LIBRI, PERIODICI, MULTIMEDIA

Il servizio di prestito è la funzione centrale della Biblioteca.

Le procedure per l'iscrizione al servizio ed il prestito sono definite secondo le indicazioni della Rete Bibliotecaria Provinciale (v. Regolamento Unico della Rete Bibliotecaria Provinciale allegato).

Ad integrazione del Regolamento Unico della Rete Bibliotecaria, che viene allegato alla presente Carta dei servizi, seguono alcune segnalazioni.

Il rinnovo e la prenotazione possono essere effettuati anche telefonicamente.

Per quanto riguarda la prenotazione l'utente sarà avvisato telefonicamente della disponibilità del documento prenotato e dovrà provvedere al ritiro entro tre giorni.

Si accede al prestito con la presentazione della tessera CRS ovvero la Carta Regionale dei Servizi.

Mensilmente vengono predisposte le lettere di sollecito agli utenti in ritardo con la restituzione delle opere, calcolate con un margine di dieci giorni dalla data di scadenza.

E' vietata la duplicazione o la riproduzione fotostatica dei volumi e/o del materiale multimediale preso in prestito.

SERVIZIO D'INFORMAZIONE

La Biblioteca offre consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie.

La risposta a ricerche semplici viene data immediatamente, la risposta a ricerche complesse o particolarmente articolate viene data entro tre giorni dalla richiesta.

RIPRODUZIONE FOTOSTATICA

Il servizio di riproduzione in fotocopia del materiale bibliografico della Biblioteca è disponibile per chi ne abbia necessità per motivi di studio e di ricerca e nel rispetto delle "Nuove norme di tutela del diritto d'autore" (legge n. 248 del 18.8.2000) che prevedono all'art. 2: "E' consentita, ..., nei limiti del quindici per cento di ciascun volume o fascicolo di periodico, esclusa... la riproduzione per uso personale di opere dell'ingegno effettuata mediante fotocopia...".

Le fotocopie vengono richieste direttamente al personale preposto al prestito, che le esegue immediatamente e le consegna dietro pagamento di:

- **€ 0,10 cadauna per fogli A4;**
- **€ 0,20 cadauna per fogli A3.**

SERVIZI TELEMATICI, MULTIMEDIALI , INTERNET POINT E VIDEOSCRITTURA

La Biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi quelli sonori e multimediali (CD, CD-Rom). Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (CD-Rom, banche dati ecc.) o tramite connessione remota, per via telematica.

Cosa offre il servizio:

- almeno due PC dotati di stampante in bianco/nero e lettore CD/DVD idonei per la navigazione in Internet, la videoscrittura e la consultazione in sede di CD, CD-Rom, DVD e del catalogo della Rete Bibliotecaria Provinciale;
- l'accesso gratuito a internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle tradizionali fonti scritte, che deve essere utilizzato in coerenza con le funzioni e gli

obiettivi fondamentali della stessa, così come determinati nel suo Regolamento: Internet in Biblioteca è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione;

- per la navigazione sicura in internet dei minori, gli stessi sono abilitati unicamente ad utilizzare un profilo di accesso costruito selezionando siti specifici loro dedicati, che offre la più ampia gamma di informazione e di ricerca;
- il personale addetto al prestito è a disposizione per chiarire i dubbi o incertezze;
- il servizio è aperto a chiunque ne faccia richiesta secondo le modalità sotto riportate.

Come si accede al servizio:

- è necessaria l'iscrizione mediante compilazione di un modulo messo a disposizione dal personale della biblioteca. Per i minori di anni 18 il modulo di iscrizione deve essere firmato da almeno un genitore o da chi ne fa le veci;
- è concesso l'utilizzo del PC connesso alla rete su prenotazione per sessioni singole della durata di 1 ora, si può usufruire di un'ulteriore ora, se quella successiva non è stata prenotata e non vi sono iscritti in lista di attesa;
- in caso di impossibilità di accesso al PC l'utente è tenuto ad avvisare, almeno 1 giorno prima, per consentire l'attribuzione della postazione ad altri;
- è consentito a chi ne faccia richiesta di utilizzare il PC per elaborare testi di proprio interesse, stamparli oppure salvarli su supporti informatici;
- l'utilizzo di ogni personal computer è consentito di norma a non più di due persone contemporaneamente;
- per l'utilizzo di Internet Point ciascun utente è tenuto a firmare, prima di ogni sessione d'uso, l'apposito registro della Biblioteca che ne documenta il giorno, l'ora e la postazione di utilizzo.

Le postazioni Internet sono dotate di lettore di smart card dove l'utente dovrà inserire la Carta Regionale dei Servizi per l'autenticazione ai servizi on-line e la navigazione in Internet.

- considerate le finalità del servizio viene offerta **gratuitamente la stampa di n.10 fogli formato A4, ulteriori stampe si effettuano al costo di:**
 - € 0,10 per il formato A4;
 - € 0,20 per il formato A3.

SERVIZI PER BAMBINI E RAGAZZI

In considerazione delle particolari esigenze di bambini e ragazzi la Biblioteca organizza servizi specifici rivolti a loro, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi, diversificati per fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, di consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono anche attuate iniziative di promozione dei servizi, dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi e vengono prodotti materiali e documenti specificamente a loro rivolti.

Particolare attenzione viene riservata al mondo della scuola.

Sono previsti spazi per le diverse fasce d'età.

Dall'anno scolastico 1993/94 la Biblioteca interviene con un fondo nel Piano di diritto allo studio con attività laboratoriali di promozione della Biblioteca e della lettura.

Vengono annualmente distribuiti ai ragazzi i fascicoli "Tempo lib(e)ro" per la scuola secondaria di

l'grado e "Un libro è" per la scuola primaria (distribuiti a cura della Provincia di Varese – Settore Biblioteche) nei quali si propongono e suggeriscono una selezione dei titoli pubblicati nel corso di un anno.

DOCUMENTAZIONE LOCALE

La Biblioteca cura la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di conservare e tramandare la memoria, la vita culturale, sociale ed economica del territorio.

Un settore specifico è dedicato alla storia locale.

PROMOZIONE E ATTIVITA' CULTURALI, VALORIZZAZIONE E RICERCA

La Biblioteca è anche luogo d'incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Organizza gruppi di lettura, presentazione di libri e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

REGOLAMENTO UNICO DELLA RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE

Iscrizione

L'iscrizione è gratuita e aperta a tutti. Può avvenire in qualsiasi Biblioteca della Rete Provinciale. Per iscriversi è necessario presentare un documento di identità e compilare l'apposito modulo. Per i minori di 18 anni il modulo deve essere sottoscritto da un genitore. L'accesso ai servizi avverrà mediante la "Carta Regionale dei Servizi".

Prestito libri

Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di dieci libri, **la durata del prestito è di 30 giorni** ed è rinnovabile una sola volta per un identico periodo di tempo, se il libro non è stato prenotato. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

Prestito periodici e materiale multimediale

Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di tre documenti, **la durata del prestito è di 7 giorni** e non è rinnovabile. Non è possibile prendere in prestito l'ultimo numero dei periodici. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

Iscrizione e prestito a scuole, enti, associazioni

Il servizio di pubblica lettura è a disposizione anche di scuole, enti e associazioni. Qualsiasi appartenente alle categorie citate dovrà presentare documento d'identità e compilare l'apposito modulo, firmato per autorizzazione anche dal responsabile. Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di 40 libri. Per il prestito di documenti diversi e per tutti gli altri aspetti del servizio valgono le modalità previste per le altre categorie di utenti.

Prestito interbibliotecario

Consente agli iscritti di accedere al patrimonio di tutte le biblioteche della Rete provinciale: è possibile ricevere presso la propria Biblioteca il materiale presente nel catalogo collettivo.

Prenotazione

Facendone richiesta al/alla bibliotecario/a è possibile prenotare i documenti in prestito (libri, materiale multimediale, periodici) ed essere avvisati al momento della disponibilità.

Servizi on line

Sarà possibile accedere ai seguenti servizi on line:

- interrogazione del catalogo da qualsiasi computer con accesso a internet
- richiesta o prenotazione di documenti
- verifica status utente

Restituzione

I documenti possono essere restituiti in una qualsiasi Biblioteca della Rete bibliotecaria provinciale

Ritardi

Un utente che non restituisca i documenti presi in prestito verrà sospeso da tutti i servizi offerti dalla Rete bibliotecaria provinciale per l'intera durata dell'insolvenza. Per gravi ritardi verrà applicata, oltre alla sospensione di cui sopra, la seguente penale:

- per ritardi superiori ai sei mesi: sospensione ulteriore per 15 giorni;
- per ritardi superiori a un anno: sospensione ulteriore per 30 giorni.

Smarrimento e danneggiamento dei documenti in prestito

In caso di smarrimento o danneggiamento dei documenti presi in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto dello stesso documento o di uno di pari valore secondo le indicazioni del/della bibliotecario/a.

Documenti esclusi dal prestito

Non vengono dati in prestito i documenti delle sezioni di consultazione e l'ultimo numero dei periodici.

Tutti i documenti consultati o presi in prestito devono essere restituiti senza essere sottolineati o danneggiati in alcun modo.