

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECA CIVICA *LUCIO MASTRONARDI*

BIBLIOTECA DEI RAGAZZI *GIANNI CORDONE*

1 - PREMESSA

COS'È E PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Biblioteca, prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra la biblioteca comunale e i propri utenti. La Carta dei servizi è lo strumento fondamentale previsto dal Regolamento, che regola i rapporti tra servizio e utenti.

Nella Carta dei Servizi la Biblioteca Civica di Vigevano definisce e rende noti agli utenti i "principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività:

- 1) i **fattori di qualità** cioè le caratteristiche di qualità che l'utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- 2) gli **standard** cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca, anche in considerazione delle aspettative dell'utenza;
- 3) **la valutazione**, cioè i meccanismi predisposti per verificare e controllare costantemente l'attività svolta, anche al fine di operare gli opportuni miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi;
- 4) **le procedure di reclamo**, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi e i modi con cui si presta attenzione e si risponde alle segnalazioni stesse.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

La biblioteca pubblica, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica è un 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 e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca pubblica è nella titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce mediante la forma organizzativa dell'Istituzione, prevista dalle leggi vigenti ed in particolare dal T.U. 267/2000, che si ritiene organismo che più si confà alle esigenze specifiche di gestione dei servizi culturali, sociali e in genere privi di rilevanza economico-imprenditoriale, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabilisce in materia.

La biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di

istruzione.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti.

Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura che tengono in considerazione le esigenze della comunità servita. La biblioteca è aperta tutte le mattine e tutti i pomeriggi, da lunedì al venerdì, la sera del venerdì e il sabato mattina per la maggior parte dell'anno. Nel periodo estivo osserva un orario di apertura più ridotto. **(Si vedano le tabelle degli orari in premessa).**

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società e della fruizione dei prodotti culturali e delle informazioni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Tutte le persone, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, residenza, lingua o condizione sociale, possono richiedere l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

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

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti nel livello delle prestazioni fornite.

Gli standard professionali di servizio sono rispettati, o comunque perseguiti.

I bisogni, i livelli di soddisfazione dell'utenza vengono tenuti in considerazione, al fine di adeguare alle esigenze degli utenti la quantità e la qualità dei servizi offerti.

2 - DENOMINAZIONE SEDI E ORARIO

La biblioteca pubblica fa parte dell'Istituzione Cultura della Città di Vigevano che gestisce i servizi culturali su mandato del Consiglio Comunale.

La Biblioteca Civica *Lucio Mastronardi* e la Biblioteca dei Ragazzi *Gianni Cordone* costituiscono la biblioteca pubblica della Città di Vigevano. Si differenziano per l'ubicazione dello spazio, per una differente apertura dovuta ad esigenze differenti dell'utenza e per il target a cui si rivolgono. Le norme generali, di conseguenza, valgono per entrambe le sedi.

a)

Città di Vigevano – Istituzione Cultura – Biblioteca Civica <i>Lucio Mastronardi</i>

Indirizzo della Biblioteca: Corso Cavour n. 83 - Vigevano

Tel. 0381 70149 Fax 0381 696469
Posta elettronica biblioteca_mastonardi@comune.vigevano.pv.it

Orario **ordinario** d'apertura al pubblico, **da metà settembre a metà giugno**

LUNEDI	8:30-13:30 / 14:30-19:00
MARTEDI	8:30-13:30 / 14:30-19:00
MERCOLEDI	8:30-13:30 / 14:30-19:00
GIOVEDI	8:30-13:30 / 14:30-19:00
VENERDI	8:30-13:30 / 14:30-23:00
SABATO	9:00-13:00

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **55,30**

Orario **estivo** di apertura al pubblico, **da metà giugno a metà settembre**

LUNEDI	8:30-13:30 / 15.00-19:00
MARTEDI	8:30-13:30 / 15.00-19:00
MERCOLEDI	8:30-13:30 / 15.00-19:00
GIOVEDI	8:30-13:30 / 15.00-19:00
VENERDI	8:30-13:30
SABATO	9:00-13:00

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **45**

b)

Città di Vigevano – Istituzione Cultura – Biblioteca dei Ragazzi Gianni Cordone
Indirizzo della Biblioteca: Via Boldrini 1 - Vigevano
Tel. 0381690754 fax 0381905080
Posta elettronica: ragazzi@comune.vigevano.pv.it

Orario **ordinario** d'apertura al pubblico, **da metà settembre a metà giugno**

LUNEDI	chiuso
MARTEDI	14.30-19:00
MERCOLEDI	14.30-19:00
GIOVEDI	14.30-19:00
VENERDI	14.30-19:00
SABATO	9:00-13:00

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **22,00**

Orario **estivo** di apertura al pubblico, **da metà giugno a metà settembre**

LUNEDI	15.00 19.00
MARTEDI	8:30-13:30
MERCOLEDI	8:30-13:30
GIOVEDI	8:30-13:30
VENERDI	8:30-13:30
SABATO	9:00-13:00

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **28**

In tali giorni l'attivazione del prestito, delle postazioni informatiche consultazioni a richiesta e fotocopie è garantito durante l'intero orario di apertura.

Due settimane centrali di agosto: chiusura del servizio

3 – STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sede

Entrambe le Biblioteche sono facilmente raggiungibili ed ubicate al centro della città. Sono dotate anche di spazi verdi esterni fruibili dagli utenti.

Per l'accesso ai servizi è garantito l'abbattimento delle barriere architettoniche; ai piani si accede anche mediante ascensore.

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da: materiale librario moderno, periodici, cd musicali, cd-rom, fotografie e audiovisivi (VHS e DVD).

Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati, donati o scambiati per fare parte delle raccolte devono essere assunti in carico nel "Registro Cronologico d'Entrata". Ad ogni pezzo è assegnato un distinto numero di Registro, in cui risulti la data d'accessione, la provenienza, il prezzo, la collocazione. Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme biblioteconomiche indicate in:

- "Regole italiane di catalogazione per autori", dagli aggiornamenti indicati dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma e dalle norme del Sistema Bibliotecario nazionale;
- Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane e successivi aggiornamenti, a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
- Dewey Decimal Classification nella traduzione italiana;
- International Standard Bibliographic Description (ISBD) nelle diverse edizioni per monografie e "non book material", edizioni italiane a cura dell'ICCU; tratte dalle edizioni dell'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi, documenti in formato elettronico e multimediale e altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari sono organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale, conservati in un'apposita sezione.

L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale.

3.3 Richieste di acquisto degli utenti

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale o compilando un'apposita scheda cartacea o via web.

Le proposte di acquisto vengono visionate almeno 1 volta la settimana. Le richieste accolte vengono inserite negli elenchi degli acquisti e la loro disponibilità comunicata personalmente ai richiedenti.

Di norma non hanno seguito le richieste di documenti non più reperibili sul mercato editoriale o – a giudizio del bibliotecario – non congrue alle caratteristiche del patrimonio e delle funzioni della Biblioteca. La motivazione viene sempre comunicata al richiedente.

3.4 Personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il responsabile di Servizio e le altre figure professionali addette alla biblioteca, secondo i compiti e i profili assegnati, hanno tra i loro compiti principali:

- esercitare funzioni tecniche ed organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
- curare l'organizzazione delle attività di promozione
- elaborare periodicamente una relazione tecnico-statistica sul funzionamento della Biblioteca;
- provvedere all'acquisto, al trattamento scientifico, alla cura e conservazione delle opere a stampa, dei documenti in altri formati e di altri strumenti informativi; all'abbonamento a riviste e periodici;
- esaminare i moduli di proposta d'acquisto compilati dai lettori;
- provvedere alla compilazione ed all'aggiornamento degli strumenti informativi e di lavoro necessari alla corretta organizzazione, conduzione e fruizione della Biblioteca;
- provvedere periodicamente alla revisione e al controllo di tutto il materiale documentario e dei relativi cataloghi;
- fornire consulenza ai lettori nella scelta del materiale e nella consultazione dei cataloghi e di altra strumentazione bibliografica a disposizione;
- assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione e prestito a domicilio e prestito interbibliotecario tra biblioteche;
- perseguire il costante miglioramento della propria professionalità tramite l'incremento del settore biblioteconomico e bibliografico e tramite la frequenza a corsi, riunioni o convegni;
- curare la documentazione della storia locale
 - organizzare iniziative e momenti pubblici di promozione della cultura, della lettura e della fruizione dei servizi innovativi
 - provvedere allo scarto del materiale documentario obsoleto, deteriorato o inutilizzato dagli utenti e/o alla redistribuzione dello stesso;
 - garantire la gestione dei servizi di prestito;
 - garantire la gestione, il trattamento e la conservazione dei documenti;
 - garantire il raggiungimento degli obiettivi e degli standard di servizio prefissati;
 - garantire la gestione amministrativa dei servizi.

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali, L'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), e internazionali, International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal funzionario responsabile del servizio.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Il servizio si può avvalere di personale volontario e di personale inserito nell'ambito dei progetti di volontariato civile.

3.5 La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca Civica di Vigevano è biblioteca centro sistema del Sistema Bibliotecari della Lomellina e utilizza un comune programma informatico di gestione dei dati e dei materiali: UOL.

Attraverso il Sistema vengono garantiti il servizio di prestito interbibliotecario e la catalogazione partecipata con il Centro di catalogazione di Pavia.

4 – PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

4.1 DESCRIZIONE E DISLOCAZIONE DEI SERVIZI

Per accedere ai servizi erogati dalla Biblioteca occorre esserne iscritti. L'iscrizione è gratuita ed avviene mediante sottoscrizione di apposito modulo. All'atto dell'iscrizione è richiesto l'esibizione di un documento di identità valido. Gli iscritti ricevono una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano avere in prestito a domicilio libri e altri documenti della biblioteca. Se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione alla Biblioteca di Vigevano, la tessera di un'altra biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario della Lomellina, deve esibirla, perché la registrazione avverrà con lo stesso codice; gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di telefono. In caso di smarrimento o sottrazione della tessera personale, l'interessato deve farne immediata segnalazione agli uffici della Biblioteca.

a) BIBLIOTECA MASTRONARDI

Più precisamente i fondi documentari di consultazione corrente sono quasi tutti direttamente accessibili dal pubblico.

Più precisamente:

- sono situati al primo e al secondo piano: al secondo tutta la letteratura, l'emeroteca, e la sezione di storia locale.

Primo piano

Al primo si svolgono le due funzioni principali della Biblioteca: studio e consultazione in sede; prestito dei materiali. Alla prima funzione – che richiede tranquillità, silenzio, disponibilità di posti a sedere per studio individuale o lettura in relax- sono state destinate le sale di maggior prestigio. All'altra funzione sono state assegnate le altre sale dove trovano posto i materiali di saggistica e divulgazione.

Qui si trova anche la reception ove il personale effettua le operazioni di prestito e informazione, e dove sono situate le postazioni multimediali e la fotocopiatrice.

Al primo piano sono anche collocati tutti i materiali multimediali e gli espositori per i nuovi acquisti e per materiali informativi.

Secondo piano

Al secondo piano si trova un'altra postazione destinata alle operazioni di prestito, tutta la sezione di letteratura, l'emeroteca, la sezione lingue straniere e la sezione di Storia locale.

Nelle tasche espositive sono collocati i periodici correnti; i numeri arretrati sono invece ritirati in un corridoio o in un armadio. In questo spazio è possibile trovare quotidiani (**6 testate** a carattere locale e nazionale) e riviste (circa 50 testate).

Il materiale della Sezione di Storia Locale può essere consultato ma non preso a prestito, se non previa autorizzazione del personale.

Materiali desueti

Un locale del seminterrato accessibile dal cortile della Biblioteca viene utilizzato quale deposito di documenti meno utilizzati.

b) BIBLIOTECA DEI RAGAZZI GIANNI CORDONE

La Biblioteca dei Ragazzi, in relazione alla specificità della sua utenza, ha organizzato le proprie raccolte nel seguente modo:

Primo piano

Cartonati collocato in appositi contenitori accessibili ai bambini più piccoli, narrativa dai 5 ai 10 anni suddivisa in due fasce di età (5/7 e 8/10) collocata a scaffale aperto, sezione multimediale (DVD, VHS, CD Musicali, CD ROM), sezione multiculturale, sezione psico - pedagogica e didattica per educatori, insegnanti e genitori, sezione emeroteca comprendente 2 quotidiani, 3 periodici per ragazzi e 7 riviste specialistiche di letteratura per bambini e ragazzi. Sono qui collocati anche gli espositori per le novità e per i materiali informativi.

A questo piano si trova anche uno spazio giochi attrezzato per i bambini più piccoli che, al mattino, viene utilizzato anche come spazio per la gestione dei laboratori di promozione alla lettura rivolti alle scuole. Sono qui collocati una postazione internet e un televisore dotato di lettore DVD e VHS ad uso degli utenti. Al primo piano si svolgono le due principali funzioni della biblioteca: il prestito agli utenti ed il servizio di reference.

Piano terra

Questo spazio è riservato in modo più specifico allo studio e ai corsi, la sala infatti è dotata di diversi posti a sedere, gode di tranquillità (il piano superiore risulta più movimentato in relazione alle attività che vi si svolgono), è qui collocato il servizio di fotocopiatrice e la sezione di consultazione ad uso degli studenti oltre ad un apparecchio televisivo dotato di lettore VHS ad uso degli insegnanti. A questo piano si trova la narrativa rivolta ai ragazzi di 11/14 anni, una piccola sezione Giovani Adulti, la saggistica, la sezione fumetti e poesia e una piccola sezione di storia locale solo in consultazione. Trova qui la sua collocazione una postazione per la catalogazione.

4.2 Servizio di lettura e consultazione

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

La biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni quale che sia il supporto su cui essi risiedono. Parallelamente alle collezioni di libri e di periodici sviluppa un'attenta politica di acquisizione di materiali audiovisivi e multimediali.

4.2.1 I cataloghi

Nella Biblioteca di Vigevano il catalogo corrente è consultabile on line tramite postazione informatizzata a disposizione del pubblico. Inoltre è possibile una consultazione dei cataloghi tramite accesso al sito internet del Comune.

Il catalogo OPAC consente l'accesso per autore, titolo e soggetto.

4.2.2 Consultazione in sede

L'accesso al servizio di lettura e consultazione dei materiali in sede è gratuito e aperto a tutti. Provvedimenti motivati del Responsabile della Biblioteca possono escludere alcune opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni di vigilanza.

4.3 Servizi di Prestito

4.3.1 Servizio di prestito a domicilio

Per poter prendere in prestito i materiali della Biblioteca disponibili è necessario essere iscritti. I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e restituiti integri in tutte le loro parti (compresi eventuali confezioni o allegati).

In modo particolare:

- i libri e gli altri materiali cartacei non debbono essere sottolineati, macchiati o strappati;
- le videocassette debbono essere restituite riavvolte e funzionanti;
- cd, cd rom e dvd non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni del personale della biblioteca; in attesa o in assenza di tale reintegro l'utente viene sospeso dal prestito.

4.3.2 Modalità del prestito dei libri

Il prestito dei libri disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

Alla Biblioteca Civica Mastronardi possono essere presi in prestito al massimo **5 volumi**, per un periodo massimo di **30 giorni**.

Alla Biblioteca dei Ragazzi Cordone possono essere presi in prestiti al massimo **8 volumi**, per un periodo massimo di 30 giorni.

Il prestito può essere prorogato per una sola volta per un altro mese, con richiesta al banco di prestito o telefonica, a patto che non sia prenotato.

Un libro già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente al rientro del documento prestatato, che dovrà essere ritirato entro 3 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene periodicamente mediante telefonate e/o lettere; se le opere sollecitate non vengono riconsegnate, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo rispetto alla data prevista per la restituzione.

All'utente che abitualmente riconsegna i materiali avuti in prestito con ritardo, il Responsabile della Biblioteca può comminare una sospensione dal prestito per 6 mesi.

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione; sono altresì vietati l'utilizzo e la riproduzione del materiale avuto in prestito in contrasto con le normative vigenti.

4.3.3 Modalità del prestito dei cd musicali, videocassette, DVD e CD-Rom

Possono essere presi in prestito al massimo 2 cd musicali, 2 videocassette, 1 DVD ed 1 CD ROM, per un tempo massimo di 1 settimana. Il prestito, di norma, non può essere prorogato; non si prenotano i cd ed i film già in prestito.

Restano valide le regole riguardo ritardi e solleciti dei prestiti dei libri (vedi punto sopra)

L'utente è direttamente responsabile dei cd e dei materiali allegati presi a prestito fino alla restituzione. In particolare deve ricordarsi che:

- le videocassette debbono essere restituite riavvolte
- i cd vanno riposti sempre nelle apposite custodie prima di riconsegnarli in biblioteca
- sono vietati l'utilizzo e la riproduzione del materiale avuto in prestito in contrasto con le normative vigenti.

4.3.4 Servizio di prestito interbibliotecario

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al servizio di prestito.

Presso la Biblioteca di Vigevano funzionano i seguenti Servizi di Prestito Interbibliotecario:

- .. Prestito Interbibliotecario del Sistema
- .. Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane.
- .. Prestito con Associazione Libro Parlato Lions per disabili

4.3.5 Prestito Interbibliotecario Provinciale

Nel caso non si trovino i libri presso la Biblioteca di Vigevano, è possibile cercarli nel catalogo delle altre Biblioteche che fanno parte del Sistema Bibliotecario Lomellino.

Con la tessera d'iscrizione si ha libero accesso al prestito in tutte le altre Biblioteche del Sistema, attenendosi al regolamento in vigore in ognuna di esse.

C:\DOCUME~1\USER\IMPOST~1\Temp\Rar\$DI93.047\cs.doc

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene mediante collegamenti periodici gestiti dal Coordinatore del Sistema.

L'utente sarà avvisato all'arrivo del documento richiesto.

Possono essere richiesti contemporaneamente attraverso il prestito interbibliotecario al **massimo 5 volumi**, per un tempo massimo di **30 giorni** ognuno. Le modalità di prestito, consultazione e riproduzione sono decise dalla biblioteca prestante e possono essere diverse da quelle di Vigevano.

4.3.6 Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane

Con il Servizio di Prestito Interbibliotecario Nazionale, i libri vengono reperiti tramite banche dati e tramite Internet, richiesti tramite e-mail e spediti attraverso il servizio postale con spedizione postale dei libri.

Possono essere richiesti attraverso il prestito interbibliotecario nazionale al massimo **3 volumi**.

Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un eventuale rimborso spese alla biblioteca prestante. Le modalità di prestito, consultazione e riproduzione sono decise dalla biblioteca prestante e possono essere diverse da quelle di Vigevano.

La Biblioteca di Vigevano deve impegnarsi a rispettare le indicazioni della biblioteca prestante.

Il richiedente è tenuto alla partecipazione delle spese restituzione del materiale librario mediante versamento di € 3,00.

4.4 Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale in servizio.

L'assistenza nelle ricerche può essere richiesta ai bibliotecari al banco di prestito; salvo particolari esigenze di servizio, tale assistenza viene data al momento della richiesta. Le richieste di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente

Il Servizio di Informazione bibliografica funziona negli orari di apertura della Biblioteca.

E' possibile ottenere la stampa delle ricerche effettuate, con pagamento di un rimborso spese.

4.5 Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia del materiale posseduto dalla Biblioteca o di quello ricevuto tramite il prestito interbibliotecario è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente. Per questo servizio è previsto per gli utenti il pagamento di una quota secondo le tariffe stabilite dai regolamenti comunali.

Dalla riproduzione in fotocopia sono esclusi i documenti le cui caratteristiche fisiche, di conservazione e comunque di particolare pregio o rarità possano – a giudizio del personale della Biblioteca - risultare compromesse da tale azione.

4.6 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni 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, la formazione permanente e il confronto fra culture e conoscenze diverse.

La biblioteca pubblica promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

4.7 Promozione alla lettura

La biblioteca pubblica organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della biblioteca, rivolte a tutte le fasce d'età. La biblioteca comunale di Vigevano presta particolare attenzione alla collaborazione con le scuole per conquistare i ragazzi alla lettura ed alla frequentazione della biblioteca.

5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La biblioteca può predisporre dei moduli, rivolti agli utenti, per acquisirne il giudizio sulla quantità e

C:\DOCUME~1\USER\IMPOST~1\Temp\Rar\$DI93.047\cs.doc

qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare richieste di acquisto utilizzando un'apposita modulistica, cui si darà risposta entro 30 giorni.

Gli utenti possono presentare proposte e suggerimenti anche in ordine alla organizzazione del servizio.

La biblioteca annualmente rende pubblico: la Carta dei Servizi e sue modificazioni, i risultati di eventuali rilevazioni, le statistiche effettuate.

5.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione Locale attraverso il contributo garantito annualmente all'Istituzione:

- finanzia adeguatamente la biblioteca, dotandola di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approva annualmente gli obiettivi e ne controlla il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

L'utente:

- rispetta il Regolamento, le disposizioni della biblioteca e le scadenze
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di usare telefoni cellulari in qualsiasi locale della biblioteca
- può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti (dalla fotocopiatrice ai personal computer) ed il materiale documentario della biblioteca

5.2 Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Gli utenti hanno il 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 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 entro 30 giorni.

Gli utenti insoddisfatti possono presentare i loro reclami direttamente al Responsabile di Servizio.

5.3 Rapporto con gli utenti

Il personale in servizio può allontanare o sospendere, da uno o anche da tutti i servizi, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi della biblioteca e chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti.

6 – Impegni di qualità

La Biblioteca di Vigevano si impegna a:

- aggiornare il patrimonio librario
- soddisfare le richieste d'acquisto degli utenti (desiderata)
- fornire assistenza qualificata ed informazione aggiornata

La qualità della biblioteca si misura anche sul fatto che deve essere facilmente raggiungibile, deve avere spazi per leggere studiare consultare i documenti di cui la biblioteca dispone, deve avere orari di apertura adeguati alle diverse esigenze degli utenti che studiano o lavorano; deve avere un patrimonio ricco e

aggiornato, una varietà di strumenti a disposizione; la consultazione dei documenti e il loro prestito devono essere semplici e rapidi.

7 - Appendice. Norme per l'accesso ad Internet

Per l'utilizzo delle postazioni pubbliche è obbligatorio essere iscritti alla Biblioteca.

All'atto dell'utilizzo l'utente dovrà esibire la tessera d'iscrizione e firmare un apposito "Registro di navigazione" in cui vengono riportati i dati anagrafici e gli estremi del documento d'identità, in conformità alle disposizioni di legge n.155 del 31/7/2005.

I dati relativi agli accessi, registrati presso gli Uffici Informatici del Comune, confluiranno in un archivio che registra le informazioni che resteranno riservate ma, in caso di richiesta motivata da parte dell'autorità giudiziaria, potranno essere trasmessi agli organi di polizia.

1. Obiettivi del servizio

Il servizio Internet consente alle Biblioteche di soddisfare i bisogni informativi e culturali delle comunità locali e dei singoli utenti, ed è un ulteriore strumento d'informazione che integra le tradizionali fonti cartacee o multimediali. Al pari di esse, Internet in Biblioteca deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria. La Biblioteca comunale s'impegna a fornire un servizio di orientamento per un corretto e migliore utilizzo della rete Internet, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite in rete.

2. Qualità dell'informazione reperita

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni reperite attraverso la rete Internet; la qualità e i contenuti dovranno essere vagliati direttamente dall'utente. In ogni caso non è consentito accedere a siti dai contenuti erotici, xenofobi e inneggianti alla violenza; il divieto si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright ed alle licenze d'uso.

3. Modalità di accesso al servizio

Il Sistema Bibliotecario comunale garantisce il pubblico accesso ad Internet a tutti gli iscritti maggiorenni, che abbiano preso visione del regolamento. L'accesso è tuttavia consentito anche agli iscritti minorenni secondo le modalità indicate al punto 4.

L'accesso al servizio avviene in Biblioteca su prenotazione delle postazioni disponibili e durante gli orari di apertura al pubblico.

Le prenotazioni potranno essere effettuate rivolgendosi al banco-prestiti oppure telefonando alla Biblioteca.

Ciascun utente può prenotare **fino ad 1 ora al giorno**, prolungabile solo in assenza di altre prenotazioni e **per max due volte la settimana**.

Se l'utente non si presenta nell'orario stabilito all'atto della prenotazione, la postazione è considerata libera e ceduta a chi ne farà richiesta.

E' inoltre richiesto di disdire la prenotazione in caso di impossibilità a presentarsi.

4. Utenti minori di anni 18

Gli utenti minori di 18 anni possono accedere al servizio previa sottoscrizione da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci) dell'apposito modulo allegato. Con tale autorizzazione i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni.

5. Servizi disponibili

Sono disponibili per gli utenti i seguenti servizi:

- Consultazione WWW;
- Stampe (a pagamento)
- Posta elettronica presso fornitori di free e-mail

Tutti gli altri servizi s'intendono esclusi. In modo particolare, si intendono esclusi:

- Giochi
- Chat - line
- qualsiasi utilizzo a scopo di lucro o di vantaggio personale dell'utente, ad esempio "banking on-line"
- l'accesso a siti dai contenuti vietati per legge.

L'utilizzo scorretto prevede l'immediata sospensione dal servizio.

6. Norme di comportamento e responsabilità degli utenti

Ad ogni singolo utente del servizio Internet è richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete.

Internet non può essere utilizzato per gli scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto del servizio Internet. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete. E' altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. E' inoltre vietato l'utilizzo di floppy disk, chiavette, cd.

L'utente è tenuto a segnalare tempestivamente qualsiasi malfunzionamento, anomalia o alterazione riscontrata durante l'utilizzo di Internet.

7. Assistenza del personale

Il personale della Biblioteca garantisce a tutti gli utenti l'assistenza di base per l'attivazione della connessione Internet, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

8. Sanzioni

L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione prenotata e a sospendere o a escludere l'utente dall'accesso al servizio.