

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.

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 del Servizio Cultura della Città di Vigevano.

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.

Brevi periodi di chiusura durante le festività natalizie ed estive vengono di volta in volta concordate secondo il calendario e comunicate agli utenti nelle sedi e sui siti internet.

a)

Biblioteca Civica <i>Lucio Mastronardi</i>
Indirizzo della Biblioteca: Corso Cavour n. 82 - Vigevano
Tel. 0381 70149
Posta elettronica mastonardi@comune.vigevano.pv.it
Sito: http://www.comune.vigevano.pv.it/contenuti/cultura/sottopagine/biblioteca-mastronardi

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)

Biblioteca dei Ragazzi Gianni Cordone
Indirizzo della Biblioteca: Via Boldrini 1 - Vigevano
Tel. 0381690754
Posta elettronica: ragazzi@comune.vigevano.pv.it
Sito: http://www.comune.vigevano.pv.it/contenuti/cultura/sottopagine/contenuti/cultura/sottopagine/biblioteca-cordone

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

LUNEDI	chiuso
MARTEDI	14.30-18:30
MERCOLEDI	14.30-18:30
GIOVEDI	14.30-18:30
VENERDI	14.30-18:30
SABATO	9:00-13:00

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **20,00**

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

LUNEDI	chiuso
MARTEDI	9:00-13:00
MERCOLEDI	9:00-13:00 - 15:00-18:30
GIOVEDI	9:00-13:00
VENERDI	9:00-13:00
SABATO	9:00-13:00

Ore settimanali di apertura al pubblico n. : **23,5**

In tali giorni sono garantiti tutti i servizi di seguito elencati.

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 e materiale multimediale.

Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati, donati o scambiati per fare parte delle raccolte devono essere inventariati e catalogati in sede o presso il Centro di Catalogazione Provinciale. In ogni caso è garantita l'osservanza delle procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica, secondo gli standard nazionali e internazionali.

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, custoditi 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 che valuterà le proposte. 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 le competenze ed 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;
- provvedere all'acquisto, al trattamento, alla cura e conservazione dei documenti e all'abbonamento a riviste e periodici;
- esaminare le proposte d'acquisto dei 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 altri strumenti;
- assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione e prestito a domicilio e prestito interbibliotecario;
- 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 (AIB), e internazionali (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal funzionario responsabile del servizio.

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 fa parte del Sistema Bibliotecario della Lomellina e condivide catalogo, programma gestionale e servizio di interprestito con le Biblioteche del Pavese, comprese quelle Universitarie.

4 – PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

4.1 DESCRIZIONE E DISLOCAZIONE DEI SERVIZI

Per accedere ai servizi erogati dalla Biblioteca occorre esservi iscritti. L'iscrizione è gratuita ed informatizzata. All'atto dell'iscrizione all'utente vengono richiesti i seguenti dati:

- nome e cognome
- data e luogo di nascita
- residenza ed eventuale domicilio
- recapito telefonico (telefono fisso e/o cellulare)
- indirizzo di posta elettronica
- titolo di studio e professione
- tessera sanitaria/codice fiscale

Tutti i dati relativi agli utenti saranno visibili solamente agli utenti e agli operatori del sistema, e saranno tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

All'atto dell'iscrizione è richiesta l'esibizione di un documento di identità valido. Gli iscritti ricevono una tessera personale e sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di recapito

L'utente potrà accedere ai servizi on line all'indirizzo <http://openweb.unipv.it/openweb> utilizzando username e password rilasciati al momento dell'iscrizione.

a) BIBLIOTECA MASTRONARDI

I fondi documentari sono tutti direttamente accessibili dal pubblico e distribuiti su due piani.

Primo piano

Al primo piano si trova il banco reference ove il personale effettua l'accoglienza, le iscrizioni e le operazioni di prestito e informazione. A questo piano sono situati i libri di saggistica, le aule studio, il materiale audiovisivo, i cd musicali, la fotocopiatrice e le postazioni informatiche.

Secondo piano

Al secondo piano si trova un'altra postazione destinata alle operazioni di prestito e informazione; tutta la sezione di letteratura, l'emeroteca, la sezione di documenti in lingua straniera e la sezione di Storia locale. Numerose sono le aule studio a disposizione degli utenti.

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

Sala Franzoso

Al piano terra di Palazzo Crespi è situato un locale conferenze con impianto audio-visivo, microfoni e 70 posti a sedere.

A disposizione di quanti ne facciano richiesta secondo le modalità indicate in:

<http://www.comune.vigevano.pv.it/contenuti/cultura/sottopagine/multimedia>

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 collocati in appositi contenitori accessibili ai bambini più piccoli, Sezione Nati per Leggere, Sezione Prime Letture e Letture Facilitate, narrativa dai 5 ai 10 anni suddivisa in due fasce di età (5/7 e 8/10) collocata a scaffale aperto, sezione multimediale (DVD, CD Musicali), sezione audiolibri e libri con CD musicali allegati, sezione multiculturale, sezione psico - pedagogica e didattica per educatori, insegnanti e genitori, sezione emeroteca comprendente 2 quotidiani, 3 periodici per ragazzi e 2 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 attrezzato per la lettura ai bambini più piccoli svolta da parte dei loro accompagnatori o promossa dalla Biblioteca negli incontri periodici di lettura ad alta voce. Questo spazio al mattino viene utilizzato anche per la gestione dei laboratori di promozione alla lettura rivolti alle scuole. Sono qui collocate tre postazioni internet e un tablet 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 fotocopiatura e la sezione di consultazione ad uso degli studenti. 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.

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

Il catalogo delle Biblioteche di Vigevano è consultabile on line all'indirizzo <http://opac.unipv.it>

4.2.2 Consultazione in sede

L'accesso al servizio di lettura e consultazione dei materiali in sede è gratuito e aperto a tutti. I materiali di entrambe le biblioteche sono disposti a "scaffale aperto"

4.3 Servizi di Prestito

4.3.1 Servizio di prestito

Per poter prendere in prestito i materiali della Biblioteca 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;
- cd, cd room, audiolibri 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.

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.

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.

4.3.2 Durata del prestito e proroga del prestito

Prestito locale libri e audiolibri durata 30 giorni (rinnovabile 1 volta per altri 30 giorni)

Prestito locale riviste durata 30 giorni (non rinnovabile)

Prestito locale CD, DVD durata 7 giorni (non rinnovabile)

Prestito ILL libri e audiolibri durata 30 + 7 giorni (eccezionalmente rinnovabile previo consenso della Biblioteca prestante 1 volta per altri 30 giorni)

Prestito ILL, CD, DVD durata 7 + 7 giorni (dove i 7 giorni in più sono riferiti al tempo per la circuitazione)

La domanda di proroga può essere effettuata: in sede, telefonicamente o on line da cinque giorni prima a cinque giorni dopo la data di scadenza e si può chiedere la proroga una sola volta. Qualora il documento in prestito sia stato prenotato da un altro utente il prestito non potrà essere prorogato.

4.3.3 Modalità del prestito

Possono essere presi in prestito al massimo **5 volumi (8 alla Biblioteca dei ragazzi), 2 cd musicali, 2 DVD.**

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

Sono vietati l'utilizzo e la riproduzione del materiale avuto in prestito in contrasto con le normative vigenti.

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti di pregio, le tesi di laurea e i documenti appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti in sola consultazione;
- i quotidiani e i periodici correnti.

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 le Biblioteche di Vigevano funzionano i seguenti Servizi di Prestito Interbibliotecario:

- .. Prestito Interbibliotecario del Sistema Lomellino e Pavese
- .. Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane.

4.3.5 Prestito Interbibliotecario Provinciale

La biblioteca offre agli utenti l'opportunità di accedere senza oneri diretti ai patrimoni bibliografici delle altre biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Lomellina, del Pavese, dell'Oltrepo e delle Biblioteche dell'Università di Pavia.

Di norma non è previsto rinnovo sui documenti provenienti dal prestito interbibliotecario.

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.**

La biblioteca informa gli utenti sulle specifiche condizioni alle quali il servizio viene fornito, con particolare riferimento al pagamento di tariffe e/o al rimborso di spese di spedizione. L'autorizzazione all'inoltro della richiesta di prestito interbibliotecario comporta per l'utente l'accettazione delle condizioni alle quali il servizio viene offerto dalla singola biblioteca.

4.4 Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

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

La Biblioteca ha cura di istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua tutti i servizi messi a disposizione.

L'accesso al patrimonio documentario può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione da parte del bibliotecario che dà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale richiesto. La ricerca si avvale dei cataloghi on-line e di altre banche dati presenti in internet. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione di ricerche più

complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di una settimana

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

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.

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.

In collaborazione con l'Associazione Culturale Amici di Palazzo Crespi, le Biblioteche promuovono diversi corsi di formazione (lingue, psicologia, informatica, benessere....) rivolti alle diverse fasce d'età.

5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La biblioteca può predisporre dei moduli, rivolti agli utenti, per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

5.1 Diritti e Doveri

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, di mangiare e bere, di usare telefoni cellulari in qualsiasi locale della biblioteca
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti ed il materiale documentario della biblioteca

5.2 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 personalmente o spedito per 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 e alla rete wi-fi

Gli utenti hanno a disposizione 6 postazioni multimediali dalle quali possono utilizzare gratuitamente i programmi del pacchetto Libre-Office e navigare in Internet previa registrazione mediante apposito programma di gestione delle stesse postazioni.

A disposizione di chi ne fa richiesta, lasciando in cauzione un documento in originale, ci sono anche tablet per accedere a Internet in Wi Fi, sia all'interno che all'esterno.

L'accesso a Internet è sottoposto a registrazione e controllo. Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri notebook personali e di collegarsi gratuitamente alla rete wi-fi, previa registrazione al servizio e rilascio di pw d'accesso.

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

Per l'accesso è richiesta l'iscrizione in biblioteca, il Codice Fiscale e il numero di cellulare: all'atto della registrazione l'utente riceverà un SMS con la pw d'accesso.

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

L'utilizzo delle postazioni e le prenotazioni potranno essere effettuate rivolgendosi al banco-prestiti, telefonando alla Biblioteca o prenotando da casa all'ind.

https://www.comune.vigevano.pv.it/prenotazione_postazioni/

Ciascun utente può prenotare **fino ad 1 ora al giorno**, prolungabile solo in assenza di altre prenotazioni.

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 autorizzazione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci. 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
- Giochi
- Chat - line

Si intendono esclusi:

- 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.

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.

Ultimo aggiornamento: gennaio 2015