

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

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

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

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

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

### **1. Uguaglianza**

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

### **2. Imparzialità e continuità**

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

### **3. Partecipazione**

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

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

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

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

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

Gli organi politico-amministrativi (Sindaci, Assessori, Presidenti, ecc.) ed il personale della biblioteca hanno compiti e funzioni distinte:

- gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di indirizzo e controllo, cioè definiscono gli obiettivi che la biblioteca deve raggiungere, assegnano le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificano periodicamente l'attuazione dei programmi.
- il personale bibliotecario realizza gli obiettivi assegnati utilizzando strumenti di pianificazione e progettazione dei servizi. Il bibliotecario in quanto responsabile diretto del servizio, si occupa in prima persona del funzionamento della biblioteca nei suoi principali aspetti gestionali, quali: scelta e acquisto dei documenti, selezione dei periodici in abbonamento, iter di lavorazione del libro, collocazione dei documenti e loro aggiornamento annuale attraverso lo scarto dei titoli invecchiati, gestione delle relazioni con l'utenza e delle operazioni di prestito e di consultazione, attività di promozione e animazione, organizzazione degli spazi.

## Il contesto di Servizio

<b>Sede</b>	Villa Sartirana, Via Carroccio 2, tel. 0362851172, fax 0362351278 <a href="mailto:biblioteca@comune.giussano.mb.it">biblioteca@comune.giussano.mb.it</a> <a href="http://www.comune.giussano.mb.it">www.comune.giussano.mb.it</a>  Orari di apertura: Da Martedì a Venerdì 9.00 – 12.00 e 14.00 – 18.30 Sabato 9.00 – 12.00 e 14.00 – 17.30 Lunedì chiuso
<b>Responsabile</b>	Bibliotecario Responsabile: Mariateresa Varena

<b>Cosa trovi in Biblioteca</b>	Quotidiani e riviste Libri per Adulti e Ragazzi Libri e materiali in lingua originale Novità librerie Documentazione locale: storica e attuale Videocassette, DVD, CD musicali, CD-ROM
---------------------------------	---

<b>Strumenti tecnici</b>	Postazioni catalogo Postazioni internet  Fotocopiatrice Stampanti b/n e a colori
--------------------------	--

## 1. Lettura e consultazione in sede

<b>Descrizione</b>	Tutto il materiale presente in sede, salvo particolari documenti, può essere liberamente consultato.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Non ci sono formalità. I materiali sono disponibili. Per le seguenti tipologie di materiale occorre rivolgersi al personale <input type="checkbox"/> materiale raro, di pregio o sottoposto a tutela <input type="checkbox"/> periodici conservati e/o rilegati <input type="checkbox"/> storia locale
<b>Tempi e modi</b>	Immediati (salvo particolari documenti).

## 2. Prestito materiali presenti in biblioteca

<b>Descrizione</b>	Il materiale documentario presente in biblioteca è ammesso al prestito. Fanno eccezione: <input type="checkbox"/> materiale raro, di pregio o sottoposto a tutela <input type="checkbox"/> alcuni documenti di storia locale <input type="checkbox"/> periodici conservati o destinati alla conservazione <input type="checkbox"/> numero corrente dei periodici <input type="checkbox"/> opere di consultazione
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	L'iscrizione è gratuita. Per iscriversi occorre compilare uno specifico modulo e presentare: <ul style="list-style-type: none"><li>• Un documento di identità</li><li>• Il codice fiscale</li></ul> In caso di smarrimento della tessera di iscrizione il rilascio di un duplicato comporta un costo di € 2,00.  Per i minori di 18 anni è necessario il documento e la firma di un tutore. Per accedere ai servizi online è necessario: <ul style="list-style-type: none"><li>• fornire un indirizzo e-mail e/o un numero di cellulare</li><li>• ritirare personalmente la password in una biblioteca</li></ul>

## Tempi e modi

Le modalità di accesso al servizio di prestito:

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

### *Durata*

<b>Prestito</b>	28 gg	7 gg	7 gg
<b>Rinnovo (1 volta)</b>			No

### *Numero*

<b>Prestito</b>	10	5	5
<b>Richiesta</b>	5	No	2
<b>Prenotazione</b>		5	
<b>PIB</b>		No	

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

La biblioteca gestisce, per i propri documenti, una sistematica attività di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito.

Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito è prevista:

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

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

Il pagamento della multa avviene nella biblioteca in cui il documento viene restituito.

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

### 3. Rinnovo di un prestito

<b>Descrizione</b>	Il materiale documentario già in carico sulla tessera di un utente può essere rinnovato ad esclusione del materiale multimediale.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Le richieste di rinnovo possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale, anche telefonicamente, sia attraverso il <i>catalogo on-line</i> disponibile in biblioteca o accessibile in Internet. In questo caso il rinnovo può essere richiesto solo a partire da 7 gg. prima e non oltre la scadenza naturale del prestito. In tutti i casi il rinnovo può essere richiesto solo se il documento non è già stato rinnovato o se non è prenotato da un altro utente. Solo trascorsi 7 gg. dalla scadenza del rinnovo l'utente può nuovamente prendere in prestito il documento.

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

<b>Descrizione</b>	<p>Il materiale documentario presente nelle biblioteche di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca ad esclusione<sup>1</sup> di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> materiale raro, di pregio o sottoposto a tutela</li><li><input type="checkbox"/> periodici conservati e/o rilegati</li><li><input type="checkbox"/> quotidiani</li><li><input type="checkbox"/> opere di consultazione</li><li><input type="checkbox"/> numero corrente di periodici</li><li><input type="checkbox"/> storia locale</li></ul>
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	<p>Essere iscritto ad una delle biblioteche di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b>.</p> <p>Le richieste possono essere effettuate, sia rivolgendosi al personale, sia direttamente attraverso il catalogo on-line disponibile in biblioteca o accessibile in internet. In questo secondo caso occorre aver ritirato la propria password per i servizi online presso una biblioteca e aver fornito un indirizzo e-mail e/o un numero di cellulare.</p>
<b>Tempi e modi</b>	<p>È possibile scegliere come luogo di ritiro del documento la biblioteca preferita. La consegna dei documenti richiesti viene garantita presso la biblioteca indicata in un tempo variabile tra 0 e 3 giorni dal momento in cui il documento è disponibile.</p> <p>La biblioteca si impegna:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> ad avvisare telefonicamente, sms o via e-mail l'utente entro 3 giorni dalla disponibilità del documento prenotato, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni (3 per i documenti multimediali).</li></ul> <p>In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà restituito alla biblioteca proprietaria e sarà disponibile per altre richieste di prestito. Le richieste di prestito, di prenotazione e di rinnovo possono essere effettuate via internet, il rinnovo anche telefonicamente.</p> <p>Non è possibile richiedere / prenotare contemporaneamente più copie del medesimo titolo.</p>

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

## 5. Prestito interbibliotecario nazionale

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

## 6. Assistenza e Consulenza all'utente

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

## 7. Informazioni di comunità

<b>Descrizione</b>	La biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attività del territorio (ad esempio informazione sui servizi comunali, eventi, corsi, gruppi associazioni, ecc.) Le informazioni recuperate possono essere: <input type="checkbox"/> fotocopiate <input type="checkbox"/> stampate
--------------------	---



<b>Tempi e modi</b>	Il servizio è immediato e gratuito, salvo il pagamento di eventuali fotocopie e/o stampe.
---------------------	---

## 8. Stampe e Fotocopie

<b>Descrizione</b>	Il servizio fotocopie è disponibile esclusivamente per il materiale presente in biblioteca, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (in particolare si ricorda che non è possibile fotocopiare oltre il 15% di un libro). Il servizio è a cura del personale.									
<b>Tempi e modi</b>	Il servizio è tariffato.									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Stampa e Fotocopie</th> <th>Tariffa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A4 bianco/nero</td> <td>€ 0,10</td> </tr> <tr> <td>A4 a colori</td> <td>€ 0,50</td> </tr> <tr> <td>A3 bianco/nero</td> <td>€ 0,20</td> </tr> </tbody> </table>	Stampa e Fotocopie	Tariffa	A4 bianco/nero	€ 0,10	A4 a colori	€ 0,50	A3 bianco/nero	€ 0,20	
Stampa e Fotocopie	Tariffa									
A4 bianco/nero	€ 0,10									
A4 a colori	€ 0,50									
A3 bianco/nero	€ 0,20									

## 9. Servizi on-line

<b>Descrizione</b>	<p>I servizi on-line permettono la consultazione del catalogo e l'accesso ai servizi di prestito nelle biblioteche di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> e da qualsiasi PC connesso via internet all'indirizzo <a href="http://www.brianzabiblioteche.it">www.brianzabiblioteche.it</a>. È possibile effettuare autonomamente dal catalogo le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controllo dei prestiti presenti sulla propria tessera</li> <li>• rinnovo dei prestiti</li> <li>• richieste di prestito</li> <li>• prenotazione di documenti</li> <li>• consultazione del proprio storico (ultimi 12 mesi)</li> <li>• modificare i propri contatti</li> </ul> <p>È possibile anche iscriversi alla <i>newsletter</i> di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> che consente di ricevere via e-mail l'aggiornamento dei nuovi eventi organizzati dalle biblioteche.</p>
<b>Tempi e modi</b>	Per accedere ai servizi on-line occorre aver ritirato la propria password presso una biblioteca e aver fornito un indirizzo e-mail e/o un numero di cellulare.

## 10. Servizi per bambini e ragazzi

<b>Descrizione</b>	La biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino ai quattordici anni ed anche ai genitori, agli insegnanti ed agli educatori. È a disposizione uno spazio organizzato con le opere suddivise per fasce d'età e per narrativa e saggistica.
<b>Tempi e modi</b>	Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione: <input type="checkbox"/> opere di consultazione

## 11. Servizi per adolescenti

<b>Descrizione</b>	La biblioteca raccoglie in una specifica area le opere dedicate alla fascia d'età dei giovani adulti con l'obiettivo di riconoscere lo specifico di questa fase di crescita che si colloca tra la fine della frequenza della scuola secondaria di primo grado e l'avvicinarsi alla maggiore età.
<b>Tempi e modi</b>	Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione: <input type="checkbox"/> opere di consultazione

## 12. Servizio Internet e Multimedialità

<b>Descrizione</b>	<p>La biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni per l'accesso ad Internet.</p> <p>L'accesso richiede un'iscrizione al servizio e l'accettazione del relativo regolamento.</p> <p>Le sessioni di navigazione sono prenotabili, anche telefonicamente.</p>
<b>Tempi e modi</b>	<p>Per l'utilizzo di Internet da parte dei minori di età compresa tra i 14 e i 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore.</p> <p>Il servizio Internet è gratuito con limitazioni di tempo.</p> <p>E' possibile fare stampe da internet. Il servizio è tariffato secondo la tabella di cui al punto 8.</p>

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

<b>Descrizione</b>	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi varie iniziative volte a promuovere: <input type="checkbox"/> la lettura e l'informazione <input type="checkbox"/> l'uso dei propri servizi
<b>Tempi e modi</b>	Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini, internet o newsletter. Molte iniziative promozionali vengono realizzate in forma coordinata con altre biblioteche.

### 14. Donazioni

<b>Descrizione</b>	La biblioteca può accettare doni e donazioni documentarie da parte di privati cittadini e associazioni.
<b>Tempi e modi</b>	Esigenze di gestione e ragioni di coerenza nello sviluppo delle raccolte impongono alla biblioteca di accettare i materiali offerti in dono solo dopo un attento esame. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici. I doni che saranno giudicati privi di interesse per la biblioteca potranno essere respinti, devoluti ad altre biblioteche o istituzioni culturali, mandati al macero oppure venduti destinando il ricavato all'incremento del patrimonio documentario.

## Legenda dei Termini Utilizzati

### DOCUMENTO

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

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

*Disponibili al prestito*

*Disponibili solo al prestito locale*

*Esclusi dal prestito*

*In fase di catalogazione*

*In transito verso altra biblioteca*

*In prestito ma prenotabili*

Queste informazioni sono riportate dal Catalogo OPAC

### PRESTITO

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

### RINNOVO

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

### PRENOTAZIONE

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

### RICHIESTA

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

## Prospetto tariffe, rimborsi e sanzioni

Ai fini della definizione dei costi dei servizi si individuano tre aree rilevanti:

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

a) servizi gratuiti:

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

b) importi **uniformati** a livello di **BRIANZABIBLIOTECHE**, standardizzati per la gestione dei servizi comuni e conseguenti al settaggio del programma Q-series.

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

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

c) importi definibili dalle Giunte Comunali di ogni Amministrazione

- Servizio stampe e fotocopie (punto 8):

Stampa e Fotocopie	Tariffa
A4 bianco/nero	€ 0,10
A4 a colori	€ 0,50
A3 bianco/nero	€ 0,20