



**Biblioteca Comunale di Edolo**

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PREMESSA**

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Edolo, prevista da apposito articolo del Regolamento della Biblioteca Comunale di Edolo (delibera 26 de 31/8/2015), descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, ne definisce gli standard generali e specifici e ne individua i fattori di qualità.

### **Art. 1 Raccolte documentarie**

La biblioteca organizza le sue raccolte documentarie favorendo il libero accesso all'informazione da parte degli utenti. Pertanto la maggior parte dei documenti sono disposti a scaffale aperto, direttamente accessibili dagli utenti stessi.

La biblioteca cura l'aggiornamento e lo sviluppo delle raccolte attraverso gli acquisti e gli scarti periodici, cura, attraverso il Sistema Bibliotecario, il mantenimento di un catalogo informatico che consenta il rapido recupero dei documenti disponibili.

### **Art. 2 Orario di apertura al pubblico della biblioteca**

<b>ORARI BIBLIOTECA CIVICA EDOLO</b>			
Lunedì	10,00-12,00	14,30-19,00	
Martedì	10,00-12,00	14,30-19,00	
Mercoledì	10,00-12,00	14,30-19,00	
Giovedì		14,30-19,00	
Venerdì	10,00-12,00	14,30-19,00	20,30-22,00
Sabato	10,00-12,00		

Il presente orario può essere suscettibile di riduzioni in situazioni occasionali, circoscritte e motivate, e di modifiche. Agli utenti è assolutamente vietato l'accesso ai servizi della biblioteca al di fuori del presente orario. La Biblioteca Comunale sarà aperta al pubblico per non meno di 47 settimane all'anno. Le chiusure del servizio saranno prontamente comunicate all'utenza attraverso apposita segnaletica e la pubblicazione sul sito web della biblioteca.

### **Art. 3 Servizi**

I servizi erogati dalla biblioteca sono i seguenti:

- a) Servizio di consultazione e studio in sede
- b) Servizio di prestito dei documenti
- c) Servizio di prestito interbibliotecario

- d) Servizio di consulenza bibliografica e reference
- e) Servizio di riproduzione documenti
- f) Servizio Internet e postazione multimediale
- g) Sezione speciale: biblioteca per ragazzi
- h) Sezione speciale: sezione locale

a) Servizio di consultazione e studio in sede

La consultazione del catalogo informatizzato e del patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente. Se una piccola parte del patrimonio dovesse essere collocata a magazzino, l'accesso avverrà attraverso il personale addetto. La biblioteca

predispone degli spazi per lo studio e la lettura in sede. E' possibile entrare con libri e materiale di documentazione di proprietà personale: in questo caso ogni lettore è tenuto a mostrare tale materiale agli operatori della biblioteca. L'attività di studio con libri propri da parte degli utenti è consentita nei limiti dei posti disponibili. E' possibile utilizzare computer portatili personali.

b) Servizio di prestito dei documenti

Per accedere al servizio è necessaria l'iscrizione alla biblioteca. L'iscrizione è gratuita e si effettua attraverso la compilazione di un modulo e dopo aver accertato l'identità del richiedente. Per i minori di 18 anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci. Il prestito dei libri ha la durata di 30 giorni. Il materiale video e multimediale è prestabile solamente dopo la scadenza dei diritti di copyright fissati per legge. Il prestito delle opere video e multimediali dura 7 giorni. Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.

Di norma non possono essere prestate allo stesso utente più di dieci opere, comprese opere multimediali. Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale.

Il personale della biblioteca si riserva il diritto di escludere temporaneamente dal prestito o dalla consultazione opere di norma prestabili.

Il materiale non immediatamente disponibile può essere prenotato. L'utente interessato sarà avvisato telefonicamente, oppure via mail, del rientro del libro, che dovrà essere ritirato entro 7 giorni dall'avviso, decorsi i quali verrà ricollocato a scaffale.

Il prestito di uno stesso documento può essere rinnovato, anche telefonicamente o tramite posta elettronica, per non più di due volte, salvo avvenuta prenotazione del documento stesso.

Il sollecito alla restituzione dei libri prestati e non consegnati nei tempi previsti sarà effettuato telefonicamente e/o per avviso scritto. Se i giorni di ritardo rispetto alla data di scadenza del prestito supereranno i 30, l'utente sarà escluso dal servizio del prestito per altrettanti giorni. Se la data di restituzione dovesse coincidere con un giorno di chiusura al pubblico, sarà ritenuto valido come data di restituzione il primo giorno utile successivo.

Lo smarrimento o il danneggiamento del documento prestato comporta il risarcimento della perdita subita con altra copia della stessa edizione. In caso il documento non fosse più reperibile in commercio, il risarcimento avverrà attraverso l'acquisto di un documento di pari valore rivalutato segnalato dal bibliotecario.

c) Servizio di prestito interbibliotecario

La biblioteca effettua servizio di prestito interbibliotecario con tutte le biblioteche afferenti alla Rete Bibliotecaria Bresciana ed anche al di fuori del normale ambito di cooperazione secondo le diverse modalità previste dai diversi livelli.

In particolare la biblioteca si impegna a:

- effettuare ricerche di documenti non posseduti o non disponibili attraverso il

catalogo unico (OPAC disponibile in Internet all'indirizzo <http://opac.provincia.brescia.it>)

- richiedere i documenti attraverso il servizio di prestito interbibliotecario automatizzato

- inoltrare eventuali richieste di documenti non posseduti o non disponibili nella RBB.
- inoltrare fino ad un massimo di 5 richieste per utente.
- avvisare telefonicamente l'utente interessato dell'arrivo del documento richiesto
- restituire il documento alla biblioteca proprietaria.

Il prestito interbibliotecario all'interno della Rete Bibliotecaria Bresciana è gratuito.

Il prestito interbibliotecario inter-reti, nazionale e internazionale è gratuito, con rimborso integrale delle spese postali o di document delivery stabilite dalle singole agenzie che forniscono la documentazione.

Il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale di volumi posseduti dalla biblioteca è gratuito in un regime di reciprocità di scambi tra biblioteche.

#### d) Servizio di consulenza bibliografica e reference

Il personale della biblioteca è a disposizione dell'utenza per fornire assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica e il reference possono avvalersi, oltre che del patrimonio cartaceo, anche di banche dati off line e on line. Il servizio ha di norma tempi di esecuzione immediati, salvo per ricerche di particolare complessità per le quali gli operatori si riservano tempi di risposta più lunghi fino ad un massimo di 7 giorni.

#### e) Servizio di riproduzione documenti

E' possibile riprodurre in copia fotostatica il materiale della biblioteca, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di diritto d'autore. Non è consentita la riproduzione di materiale di qualsiasi tipo che non sia patrimonio della biblioteca. Il servizio è effettuato dal personale della biblioteca ed è immediato se le copie non superano le 20 pagine. In caso di numero di copie superiori, il personale si riserva tempi di esecuzione più lunghi fino ad un massimo di 3 giorni. In questa fase non sono previsti rimborsi spese.

#### f) Servizio Internet e postazione multimediale

La biblioteca mette a disposizione degli utenti una postazione per l'accesso ad internet. L'accesso a internet è consentito agli utenti iscritti alla biblioteca e al servizio internet.

L'iscrizione avviene attraverso la compilazione di apposito modulo sottoscritto e corredato da copia del documento di identità.

L'accesso al servizio da parte di utenti minori è consentito esclusivamente in presenza di un genitore o di chi ne fa le veci. Il personale della biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte dei minori.

L'accesso a internet è gratuito ed è consentito, di norma, a non più di due persone contemporaneamente presso la stessa postazione.

Per l'accesso a internet è raccomandata la prenotazione, che può essere effettuata anche telefonicamente. In assenza di prenotazione, sarà consentito l'accesso a eventuali postazioni libere negli intervalli di utilizzo da parte degli utenti prenotati.

Ogni utente prima di accedere alla postazione è tenuto a compilare e firmare il registro.

Di norma ogni utente può utilizzare internet per non più di un'ora al giorno complessiva e calcolata in frazioni di 15 minuti cad. Se l'utente non si presenta entro 15 minuti dall'inizio dell'ora prenotata, la postazione è da considerarsi libera. In caso di problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di internet, non è previsto il recupero dei tempi non fruiti.

Alla rete Internet è possibile accedere anche attraverso tecnologia wireless con un personal computer portatile personale esclusivamente dopo l'iscrizione al servizio e

l'autorizzazione dei bibliotecari. La rete informatica supporta non più di due notebooks contemporaneamente.

Il servizio è rivolto ad utenti che siano già in possesso di rudimenti di base per la consultazione su internet. Il personale sarà a disposizione per l'avvio del collegamento e per fornire informazioni e spiegazioni di carattere generale.

La biblioteca non è responsabile dei contenuti delle risorse reperibili in rete. La valutazione della qualità delle informazioni reperite spetta all'utente.

Sono disponibili i servizi di: consultazione www e telnet, scarico dati esclusivamente su memoria flash USB posta elettronica presso fornitori di free e-mail. Non sono disponibili i servizi di: email della biblioteca o del comune, caricamento di file in rete (upload), instant messaging e chat (IRC), telefonate virtuali. Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile a norma delle vigenti leggi per l'uso fatto del servizio internet. La biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per attività illecite o illegali eventualmente compiute.

L'utente è responsabile di eventuali violazioni di accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. E' vietato: alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano le prestazioni per altri utenti, rimuovere o danneggiare configurazioni del software e dell'hardware del computer, eseguire programmi catturati in rete. L'utente è tenuto a risarcire eventuali danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

Il non rispetto delle norme qui previste, può comportare:

- interruzione della sessione di navigazione
- sospensione o esclusione dall'accesso al servizio
- denuncia alle autorità competenti.

La consultazione di banche dati o documenti multimediali è gratuita ed è immediata, compatibilmente con la disponibilità della postazione.

#### g) Sezione speciale: biblioteca per ragazzi

La biblioteca svolge un servizio specifico per l'utenza nella fascia d'età compresa tra 0 e 18 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario in spazi specifici.

La sezione ragazzi costituisce un servizio di base rivolto a tutti i bambini che frequentano la scuola materna, la scuola primaria, la scuola secondaria di primo e di secondo grado, agli insegnanti, ai genitori. Attua forme di collaborazione nei confronti della scuola, si propone come centro di informazione, di aggiornamento sulla letteratura e sull'editoria per ragazzi. La biblioteca ragazzi è strutturata con uno spazio infanzia ed un settore ragazzi. Lo spazio infanzia è riservato ai bambini in età prescolare. Ad esso possono accedere i bambini al di sotto dei 6 anni sotto la stretta sorveglianza di un accompagnatore adulto affinché il bambino non disturbi i frequentatori della biblioteca e faccia un uso adeguato di strutture e libri. Il settore ragazzi è rivolto ad un'utenza da 6 a 18 anni.

L'accesso al prestito avviene previa iscrizione sottoscritta da un genitore o tutore legale. Per il servizio di prestito valgono le stesse modalità descritte nell'art. 3 comma b) e c).

#### h) Sezione speciale: sezione locale

La biblioteca comunale cura la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, a testimonianza della storia e della vita culturale e sociale ed economica della comunità locale. Data la particolare importanza per la comunità e, spesso, la rarità dei documenti conservati presso la sezione locale il personale della biblioteca si riserva il diritto di escludere dal prestito qualunque documento della presente sezione.

#### **Art. 4 Indicatori di livello di qualità del servizio**

Le modalità e i tempi sopra descritti, volti a regolare lo svolgimento dei servizi di biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti. Sono inoltre parametri per la valutazione del servizio della biblioteca i seguenti indicatori:

<b>Denominazione</b>	<b>Come di calcola</b>	<b>Valori di riferimento per i comuni &lt;10.000 abitanti</b>
Indice di superficie	(Area servizi al pubblico / popolazione) x 10	0,48
Indice di apertura	[(ore di apertura mattino escluso sabato / 3) + ore di apertura pomeriggio, sera e sabato]	21,55
Indice della dotazione di personale	[(N°ore/36) / popolazione] X 2000	0,62
Indice di impatto	(Iscritti / Popolazione) X 100	15%
Indice di dotazione documentaria	N° volumi / Popolazione	2,09
Indice di dotazione di periodici	[(n° periodici correnti / Popolazione) X 1000]	6,48
Indice di incremento documentario	[(Acquisti / popolazione) X 1000]	132,57
Indice di prestito	Prestiti / Popolazione	1,11
Indice di circolazione	Prestiti / Documenti posseduti	0,55
Indice di fidelizzazione	Prestiti / Iscritti al prestito	7,71
Indice di spesa	Spesa /Popolazione	9,1
Indice di costo del servizio	Spesa /prestiti	3,5

#### **Art. 5 – Tutela e diritti degli utenti**

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella presente carta dei servizi. L'utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi alla Commissione Biblioteca la quale, se non sarà possibile risolvere il problema, provvederà ad informare l'Amministrazione comunale.

La stessa darà motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dalla data di presentazione dell'osservazione, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

#### **Art. 6 – Forme di partecipazione degli utenti**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca. Il personale vaglierà l'acquisto delle singole proposte, compatibilmente con il piano di sviluppo delle collezioni e le risorse finanziarie disponibili.

Per quanto riguarda l'accettazione di eventuali donazioni e lasciti a favore della biblioteca, i bibliotecari si faranno carico della verifica del fondo riservandosi la possibilità di scegliere quali documenti inserire nel patrimonio della biblioteca e quali distribuire alle altre biblioteche del Sistema sulla base delle singole specializzazioni. All'atto della consegna dei documenti l'utente dovrà compilare un apposito modulo.

#### **Art. 7 – Doveri degli utenti**

Il comportamento degli utenti nei locali della biblioteca deve essere corretto e rispettoso degli altri utenti e delle competenze del personale addetto. Danni arrecati alla sede, alle attrezzature e al patrimonio della biblioteca dovranno essere risarciti sulla base delle

valutazioni di mercato. La mancata osservanza delle norme della Carta dei servizi e dei presenti doveri degli utenti comporterà l'allontanamento dai locali della biblioteca e l'esclusione dai servizi offerti.

Al momento dell'ingresso in biblioteca gli utenti sono tenuti a depositare borse, zaini e soprabiti negli appositi spazi e a mostrare al personale eventuali libri propri che si intendono introdurre nei locali adibiti alla consultazione.

L'utente non deve ricollocare a scaffale il documento consultato ma depositarlo nelle apposite aree identificate da specifica segnaletica per la corretta ricollocazione da parte del personale addetto.

E' penalmente e civilmente responsabile chi asporta indebitamente libri o strappa pagine o tavole o in qualunque modo danneggia opere esistenti in Biblioteca. In tutte le sale della biblioteca è inibito l'utilizzo del telefono cellulare.

Il collegamento alla rete elettrica della biblioteca potrà essere utilizzato esclusivamente per l'alimentazione di Notebooks e previa autorizzazione da parte del personale addetto. In tutti i locali della biblioteca è vietato consumare cibi e bevande fatta eccezione per l'angolo relax appositamente allestito. In tutto l'edificio è inoltre vietato fumare. Non è inoltre possibile introdurre nei locali animali di qualsiasi taglia o mezzi di trasporto.

#### **Art. 8 – Norme finali e transitorie**

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi valgono le norme dello Statuto e dei regolamenti del Comune di Edolo e le vigenti disposizioni legislative che disciplinano la materia.