



# **Biblioteca di Vernate**

## **Carta dei Servizi 2009**

Approvata con delibera della Giunta Comunale n. 113 del 16/10/2009



**Biblioteca civica di Vernate “Liberamente”.**

Via W. Tobagi 1/A, 20080 Vernate (MI).

Tel. 0290097639

Email: [biblioteca.vernate@fondazioneperleggere.it](mailto:biblioteca.vernate@fondazioneperleggere.it)

Sito: [www.fondazioneperleggere.it/biblioteche/vernate.htm](http://www.fondazioneperleggere.it/biblioteche/vernate.htm)

### **ORARIO DI APERTURA**

Lunedì: CHIUSO

Martedì: 16.00/18.30

Mercoledì: 16.00/18.30

Giovedì: 10.00/12.30

Venerdì: 16.00/18.30

Sabato: 10.00/12.30

# 1. Finalità e principi generali

## 1.1 Finalità della Biblioteca

La Biblioteca di Vernate è il centro informativo della comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente dei cittadini.

La Biblioteca valorizza e promuove le peculiarità della cultura locale.

## 1.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi e criteri:

- a) Eguaglianza: nessuna distinzione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di sorta. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi alle persone portatrici di disabilità o di difficoltà di lettura riconosciute.
- b) Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività ed imparzialità.
- c) Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.
- d) Partecipazione: la partecipazione degli utenti è fondamentale per il miglioramento dei servizi. Qualsiasi utente può presentare reclami, istanze e osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro.
- e) Efficienza ed efficacia: la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza, utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati, e di efficacia, conseguendo gli obiettivi prefissati. La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa standard per i servizi e predispose sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

## 1.3 Cooperazione Bibliotecaria

La Biblioteca fa parte della Fondazione Per Leggere, che comprende i seguenti Comuni: Abbiategrasso, Albairate, Arconate, Arluno, Assago, Bareggio, Basiglio, Bernate Ticino, Besate, Binasco, Boffalora Sopra Ticino, Bubbiano, Buccinasco, Buscate, Casarile, Cassinetta di Lugagnano, Castano Primo, Cesano Boscone, Cislino, Corbetta, Corsico, Cuggiono, Cusago, Gaggiano, Gudo Visconti, Inveruno, Lacchiarella, Locate Triulzi, Magenta, Magnago, Marcallo Con Casone, Mesero, Motta Visconti, Morimondo, Nosate, Noviglio, Opera, Ossona, Ozzero, Pieve Emanuele, Robecchetto Con Induno, Robecco Sul Naviglio, Rosate, Rozzano, Santo Stefano Ticino, Sedriano, Trezzano Sul Naviglio, Turbigo, Vanzaghella, Vermezzo, Vernate, Vittuone, Zelo Surrigone, Zibido San Giacomo.

Il patrimonio documentario complessivo è accessibile mediante il prestito interbibliotecario.

## **2. I servizi**

*I servizi sono organizzati per rispondere alle esigenze informative di una moderna comunità locale: accanto ai libri, le raccolte mettono a disposizione una pluralità di altri materiali secondo una logica di integrazione che mira a rendere disponibile l'informazione prescindendo dalle forme e dai supporti in cui essa è registrata. Tutti i cittadini possono trovare risposte ai propri bisogni informativi.*

### **2.1 Iscrizione**

Per utilizzare i servizi della Biblioteca è necessario iscriversi. L'iscrizione è gratuita e avviene mediante compilazione dell'apposito modulo. Per i minorenni il modulo di iscrizione deve essere firmato da un genitore o da chi esercita funzione analoga.

La tessera di iscrizione è personale e dà accesso ai servizi di tutte le biblioteche che aderiscono alla Fondazione "Per Leggere".

A partire da ottobre 2009 l'accesso ai servizi potrà avvenire anche mediante la Carta Regionale dei Servizi (CRS)

### **2.2 Lettura e consultazione**

La Biblioteca dispone di una sala di consultazione con tavoli per lo studio e materiale utile come dizionari, enciclopedie, codici e repertori; inoltre, sono presenti postazioni individuali di lettura.

L'accesso ai materiali collocati a scaffale e alle postazioni di lettura è libero e consentito a tutti gli utenti iscritti.

Chiunque ne abbia la necessità può chiedere l'assistenza del personale nella ricerca di documenti o informazioni.

### **2.3 Prestito a domicilio**

Tutte le opere della Biblioteca, ad eccezione di quelle destinate alla sola consultazione (dizionari, enciclopedie, repertori, ultimo fascicolo di giornali e riviste) possono essere prese in prestito. Sono inoltre esclusi dal prestito a domicilio le registrazioni musicali e i filmati quando non siano trascorsi 18 mesi dalla pubblicazione.

Al prestito a domicilio possono accedere tutti gli iscritti, presentando la tessera di iscrizione o la CRS.

E' possibile prendere in prestito fino a un massimo di 15 titoli ma non più di 5 documenti multimediali; fra questi non più di 3 dello stesso tipo o supporto.

Il prestito ha la durata di 30 giorni per i libri e di una settimana per riviste e opere multimediali.

La data di restituzione è scritta sul segnalibro che viene consegnato al momento del prestito.

Il patrimonio della biblioteca è un bene di tutti. Per questa ragione la riconsegna deve avvenire entro i termini stabiliti. Non è possibile ottenere altre opere in prestito se prima non si è provveduto a riconsegnare quelle in ritardo di restituzione. La Biblioteca provvede periodicamente al sollecito delle opere in ritardo di restituzione. La mancata restituzione o il danneggiamento comportano il rimborso o il riacquisto delle opere prese in prestito.

## **2.4 Prestito interbibliotecario**

Questo servizio consente di ottenere in prestito qualsiasi opera posseduta dalle biblioteche della Fondazione Per Leggere, purché non segnata come “in consultazione”. E’ inoltre possibile scegliere in quale biblioteca far recapitare i materiali richiesti. Per i quantitativi e la durata, valgono le medesime indicazioni del prestito a domicilio.

Di norma, se le opere sono disponibili, vengono consegnate entro quattro giorni lavorativi e restano in giacenza in attesa del ritiro per sette giorni. Passato tale termine, i libri vengono restituiti alla biblioteca proprietaria. Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere effettuate anche on line, fino ad un massimo di cinque.

## **2.5 Rinnovo del prestito**

Il rinnovo del prestito è consentito una sola volta, a condizione che l’opera non sia prenotata da un altro utente.

Il rinnovo può essere richiesto entro la scadenza direttamente in biblioteca oppure telefonicamente. E’ anche possibile effettuare autonomamente il rinnovo, utilizzando i servizi on line.

## **2.6 Prenotazione di documenti in prestito**

Nel caso le opere richieste fossero in prestito, è possibile prenotarle – fino ad un massimo di cinque – in biblioteca oppure attraverso i servizi on line.

Quando l’opera prenotata è disponibile, la biblioteca avvisa il richiedente, che deve provvedere al ritiro entro una settimana dall’avviso di disponibilità. L’avviso viene di norma effettuato via email o sms. A discrezione del bibliotecario, l’avviso potrà essere fatto telefonicamente solo nei casi in cui l’utente non abbia comunicato il proprio numero di cellulare o l’indirizzo email.

## **2.7 Servizi on line**

Attraverso il catalogo on line della Fondazione per leggere (<http://www.fondazioneperleggere.it/catalogo>) è possibile accedere a un’area personale che offre i servizi di prenotazione e rinnovo.

Per accedere all’area personale si deve utilizzare il codice personale (il numero di tessera) e una password a scelta.

## **2.8 Servizio di riproduzione**

E’ disponibile un servizio di riproduzione in fotocopia e/o stampa da PC a pagamento, con i seguenti costi: € 0,20 a facciata (formato A4), € 0,30 a facciata (formato A3). Il servizio è riservato al materiale di proprietà della Biblioteca, nei limiti stabiliti dalla normativa vigente in tema di protezione del diritto d’autore. Sono esclusi i materiali che presentino rischi di deterioramento.

## **2.9 Servizio di informazione**

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 fonti informative online.

## **2.10 Servizi internet e multimediali**

La Biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi documenti video e sonori, cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (CD-ROM, banche dati...) o tramite connessione remota, via Internet.

I documenti sonori o video possono essere utilizzati in sede negli appositi box o postazioni informatiche, oppure possono essere presi in prestito, salvo quanto indicato al punto 2.3.

La Biblioteca dispone di postazioni singole per la navigazione in internet utilizzabili dal pubblico, tramite username e password. L'account personale deve essere abilitato dal personale.

Per utilizzare il servizio bisogna essere iscritti alla Biblioteca ed effettuare un'iscrizione specifica.

L'accesso alla navigazione è subordinato alla sottoscrizione del codice di comportamento e delle disposizioni che regolano il servizio, approvate dall'Amministrazione Comunale.

Ogni sessione di navigazione ha la durata massima di trenta minuti, al termine della quale, in assenza di prenotazioni è possibile procedere nell'uso del servizio per ulteriori sessioni di 30 minuti ciascuna. Complessivamente il limite massimo giornaliero per utente è due ore.

Nelle postazioni informatiche a disposizione del pubblico è possibile utilizzare i seguenti software:

- OpenOffice

L'utilizzo delle postazioni di lavoro informatiche è limitato a 30 minuti consecutivi.

## **2.11 Servizi per i ragazzi**

La Biblioteca svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 5 e 14 anni, per la quale predispone spazi dedicati e un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e adeguato alle esigenze di lettura e informazione.

Per i bambini da 0 a 4 anni e per i loro genitori è stato creato uno spazio dedicato, dotato di materiali specificamente indicati per questa fascia di età. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura e degli altri strumenti culturali tra i ragazzi.

## **2.12 Iniziative culturali diverse**

La biblioteca promuove occasioni di incontro e di approfondimento culturale con particolare riferimento alla promozione della lettura, organizzando iniziative e attività su temi di interesse per la comunità locale.

Nell'anno in corso, la Biblioteca promuove le seguenti iniziative culturali:

- FAI IL PIENO DI CULTURA: manifestazione promossa da Regione Lombardia che propone un calendario ricco di incontri spettacoli eventi, in collaborazione con le

Province, i musei, le biblioteche e un gran numero di istituti culturali presenti sul territorio lombardo.

- RACCONTI A VOCE ALTA: rassegna estiva di letture a voce alta e narrazioni per tutte le età.
- OTTOBRE PIOVONO LIBRI: campagna per la promozione del libro e della lettura promossa dal Centro per il Libro e la Lettura della Direzione Generale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali ed il Diritto d'Autore del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, in stretta sinergia con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, l'Unione delle Province d'Italia e l'Associazione Nazionale Comuni Italiani. L'iniziativa intende dare visibilità a tutte le manifestazioni dedicate alla lettura e ai libri che si svolgono sul territorio italiano nel mese di ottobre.

Tutte le informazioni inerenti tali attività saranno reperibili presso la Biblioteca, sul sito del Comune all'indirizzo [www.comune.vernate.mi.it](http://www.comune.vernate.mi.it) e sul sito della Fondazione Per Leggere all'indirizzo [www.fondazioneperleggere.it](http://www.fondazioneperleggere.it)

### **3. Informazione e partecipazione**

#### **3.1 Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

##### il personale deve:

- garantire 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;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

##### l'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

## **4. Tutela dei diritti degli utenti**

### **4.1 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 verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. I 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.

### **4.2 Rapporto con gli utenti**

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della Biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

### **4.3 Informazione e partecipazione**

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisire il giudizio sui servizi erogati.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per gli acquisti utilizzando un'apposita modulistica. Le proposte sono valutate dal personale ed accettate nei limiti della disponibilità di bilancio e se compatibili con gli indirizzi e le priorità di sviluppo delle raccolte.

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente dalla Giunta Comunale.

# LA BIBLIOTECA DI VERNATE IN CIFRE

(i dati sono riferiti al periodo dal 17.5 al 31.12 2008)

<i>MISURE</i>	<i>VALORI</i>	<i>UNITA' DI MISURA</i>
Popolazione (al 31.12.2007)	3010	ab
Superficie della biblioteca	305	mq
Orario di apertura al pubblico	12,5	Ore settimanali
Personale	0,42	FTE
Spesa per il funzionamento	29000	euro
Dotazione documentaria	3133	documenti
Periodici in abbonamento	12	testate
Acquisti	3005	documenti
Iscritti attivi	373	utenti
Prestiti	5059	documenti
Visite annue		visitatori
Postazioni Internet al pubblico	6	postazioni
		<i>Standard AIB</i>
<i>INDICATORI</i>		
Indice di Superficie	1,01	0,5-0,7 mq ogni 10 ab.
Indice di Apertura	10,83	40-60 ore settimanali
Indice di Personale	0,27	0,7-1,2 fte ogni 2.000 ab.
Indice di Spesa	9,63	da 13 a 18 Euro pro capite
Indice di Dotazione Documentaria	1,04	da 2 a 3 documenti pro capite
Indice di Dotazione Periodici	3,98	10-15 testate ogni 1.000 ab.
Indice di Incremento	998,33	200-250 acquisti ogni 1.000 ab.
Indice di Impatto	17,34%	dal 25 al 40% della popolazione
Indice di Prestito	1,68	da 1,5 a 2,5 prestiti pro capite
Indice di Frequentazione	non rilevato	da 0,7 a 1,5 visite pro capite
Indice di Costo	5,73	-
Indice di Accessibilità a internet	1,99	-