

BIBLIOTECA CIVICA POPOLARE DI PARABIAGO



CARTA DEI SERVIZI

1[^] EDIZIONE
G.C. n°. 3 DEL 31.01.2008

INDICE

1. COS'E' E PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

2. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 2.1 PRINCIPI GENERALI
- 2.2 UGUAGLIANZA
- 2.3 IMPARZIALITA' E CONTINUITA'
- 2.4 ACCESSIBILITA'
- 2.5 DIRITTO DI SCELTA
- 2.6 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA
- 2.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA

3. RISORSE

- 3.1 SEDE
- 3.2 RACCOLTE DOCUMENTARIE E LORO ORGANIZZAZIONE
- 3.3 PERSONALE: AUTONOMIA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE
- 3.4 LA COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

4. SERVIZI

- 4.1 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO
- 4.2 SERVIZI DI CONSULTAZIONE
- 4.3 SERVIZI DI PRESTITO BIBLIOTECARIO
 - 4.3.1 ISCRIZIONE AL PRESTITO
 - 4.3.2 PRESTITO DOMICILIARE LOCALE
 - Durata del prestito
 - Rinnovo del prestito
 - Restituzione e solleciti per ritardi
 - 4.3.3 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NEL CSBNO
 - 4.3.4 PRENOTAZIONI
 - Prenotazioni on-line
- 4.4 CONSULENZA ED ASSISTENZA
- 4.5 SERVIZIO DI RIPRODUZIONE: FOTOCOPIATURA E STAMPA
- 4.6 SERVIZI PER BAMBINI E RAGAZZI
- 4.7 DOCUMENTAZIONE LOCALE
- 4.8 RACCOLTE PER MINORANZE ETNICHE E LINGUISTICHE
- 4.9 SERVIZIO DI PROMOZIONE DELLA LETTURA, ATTIVITA' CULTURALI, INFORMAZIONE E REFERENCE

5. RAPPORTO CON GLI UTENTI

- 5.1 DIRITTI E DOVERI
- 5.2 PARTECIPAZIONE
- 5.3 RECLAMI
- 5.4 SANZIONI

1 - COS'E' E PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

COMUNE DI PARABIAGO
BIBLIOTECA CIVICA POPOLARE VIA BRISA, 1 20015 PARABIAGO (MI)
TEL 0331-552290, FAX 0331-494899
www.comune.parabiago.mi.it biblioteca.parabiago@csbno.net

La Biblioteca Civica di Parabiago è un centro culturale territoriale che si propone di promuovere tra la popolazione il gusto per la lettura e la conoscenza.

Nell'ambito di un processo di rinnovamento e riqualificazione del servizio reso ai cittadini, si ritiene opportuno adottare la Carta dei servizi che definisce e rende noti gli elementi fondamentali ai quali la Biblioteca ispira la propria attività:

- i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di qualità che il cittadino si attende dalla Biblioteca;
- gli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della Biblioteca;
- la valutazione dell'attività svolta, anche al fine di introdurre correttivi;
- le procedure per suggerimenti e reclami, cioè i rimedi o i mezzi messi a disposizione dei cittadini per segnalare disfunzioni, con l'impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto.

Tutti i cittadini sono liberi di frequentare la biblioteca, di utilizzarne le risorse e i documenti che costituiscono la complessità di un servizio fornito nel rispetto di un regolamento, con criteri e procedure che oltre ad essere esplicitate nella Carta, debbono corrispondere a reali comportamenti e modalità tenuti nell'erogazione del servizio che si ispirano a fonti normative ufficiali ed autorevoli e che riconoscono i principi fondamentali sotto indicati:

2 - I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Principi generali

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche.

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

La biblioteca pubblica, 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.

Oltre a garantire un servizio di base di documentazione promuove la lettura intesa non solo come informazione ma anche come piacere disinteressato.

La Biblioteca Civica costituisce un servizio del Comune di Parabiago che la gestisce tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

Agenzia di informazione e di educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

2.2 Uguaglianza

L'attività della biblioteca si ispira al riconoscimento dell'uguaglianza dei diritti degli utenti e della pari dignità personale e culturale di ogni cittadino; è garantito l'accesso a tutti, senza distinzione di età, etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale, in relazione a particolari servizi, che sia necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

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

2.3 Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, in modo da garantire la massima riduzione del disagio per i cittadini ed una tempestiva ripresa dei servizi.

2.4 Accessibilità

La biblioteca, tenendo conto dell'offerta globale del territorio, effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità ed articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete.

Ogni eventuale modifica o riduzione di orario deve essere tempestivamente comunicata al pubblico.

La biblioteca si impegna a facilitare l'accesso al servizio per tutti i cittadini.

2.5 Diritto di scelta

La biblioteca Civica di Parabiago, che aderisce al Consorzio Sistema Bibliotecario del Nord Ovest, attua una politica di informazione agli utenti affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

La pluralità di servizi, in una data area territoriale, è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati, ma anche un'opportunità per il miglioramento competitivo dell'offerta, pur favorendo comunque la cooperazione.

Le raccolte ed i servizi possono comprendere tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto e riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società; sono la memoria dell'immaginario e degli sforzi compiuti dall'uomo nel dialogo interculturale.

2.6 Partecipazione e trasparenza

I cittadini ed il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, e la loro collaborazione al miglioramento dei servizi garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, ed eventuali reclami.

La Biblioteca garantisce un monitoraggio dell'attività attraverso la verifica di indicatori di gestione inseriti nel rendiconto annuale delle attività dell'Ente; i cittadini possono prendere visione dei dati al sito del Comune.

In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata; la biblioteca garantisce il rispetto delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

2.7 Efficienza ed efficacia.

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).

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze e la cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni.

Vengono perseguiti Standard professionali di servizio; la misurazione e verifica dei risultati è costantemente attuata e sarà portata a conoscenza del pubblico.

3 - RISORSE

3.1 Sede

La Biblioteca ha sede nel Parco Crivelli, nella zona storica e centrale della città, all'inizio della via Brisa, ad angolo con la via Sant'Antonio; l'edificio è composto al piano terreno da atrio, locale di custodia e sala multiuso, con cabina regia, al primo piano dalle sale di lettura, sportello per il pubblico ed uffici, al seminterrato da camerini, ripostiglio e cantina.

Gli accessi ai locali del piano terreno non presentano barriere architettoniche; l'accesso al piano superiore è consentito da un servoscala e da un ascensore, utilizzabile in alternativa alla scalinata centrale.

I locali della biblioteca sono ampi, luminosi e abbastanza confortevoli; l'igiene è controllata e la sicurezza perseguita.

E' fattore di qualità la Sala Multiuso, dotata di palcoscenico e di cabina di regia, per la realizzazione di attività teatrale e di promozione della lettura, riunioni ed eventi artistici del Comune o di altri organismi.

L'utilizzo della Sala, che dispone di 168 posti a sedere, e dei locali attigui è regolato nei modi previsti al Capo VI del Regolamento della Biblioteca Civica.

Le tariffe di utilizzo della sala e delle attrezzature per i non aventi diritto all'uso gratuito sono fissate dall'Amministrazione Comunale e riportate nel modulo per la richiesta dell'utilizzo stesso.

In Biblioteca, dove si può contare sull'assistenza di personale preparato, sono presenti i seguenti spazi:

1. Il Banco prestito e lo sportello per il pubblico, dove è possibile rivolgersi per iscrizione, operazioni di prestito, informazioni bibliografiche e consulenze;
2. luoghi di consultazione per cataloghi on line, postazioni multimediali e navigazione Internet;
3. Spazi espositivi costituiti da banchetti e/o bacheche dove la biblioteca presenta ed organizza novità editoriali, esposizioni tematiche, eventi ed iniziative e da pannelli espositivi posti all'ingresso e nel locale attiguo la sala multiuso dove allestire eventi espositivi, esporre materiali pubblicitari a carattere istituzionale e promuovere iniziative culturali;
4. Settori e scaffalature dedicati alle opere di consultazione, dove sono riposte le opere normalmente escluse dal prestito, che presentano sull'etichetta posta sul dorso, prima della classificazione, la lettera "C";
5. Sala periodici, dove sono disponibili per la consultazione le riviste e gli eventuali quotidiani in dotazione;
6. La sala ragazzi/e con materiali loro dedicati;
7. Scaffalature aperte al pubblico, dove è collocata la maggior parte del patrimonio della biblioteca;
8. Scaffalatura chiusa, dove sono conservati volumi e materiali che presentano caratteri di rarità e/o di pregio o documenti la cui consultazione o prestito sono ammessi previa richiesta al personale di servizio o ancora materiali che più semplicemente non trovano posto sulle scaffalature aperte;
9. Sale studio e lettura;

10. Gli uffici ed i locali ripostiglio;

11. I Servizi igienici sono complessivamente 10 bagni pubblici di cui 4 nel seminterrato, 3 a piano terra e 3 al primo piano; i due servizi per portatori di handicap sono disponibili al piano terra e al piano biblioteca.

L'accesso alla Biblioteca è libero e consentito a chiunque rispetti un normale comportamento evitando rumore e disturbo agli altri frequentatori; i cani possono essere introdotti solo se muniti di museruola e guinzaglio; occorre evitare l'utilizzo di telefoni cellulari; il fumo è proibito ovunque.

La Biblioteca mette a disposizione spazi per distributori automatici di bevande e alimenti che vanno consumate nelle vicinanze dei distributori stessi; è vietato tenere un comportamento non consono al luogo o che risulti di pregiudizio al servizio pubblico; gli addetti al servizio non sono autorizzati a custodire, anche momentaneamente, borse, oggetti personali, libri propri o presi in prestito.

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

La Biblioteca Civica di Parabiago, con l'anno 2001 cessa il suo ruolo di Biblioteca Centro Sistema ed entra a far parte del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest; i dati catalografici vengono progressivamente trasferiti o aggregati alla nuova banca dati del Sistema mentre per altri documenti si procede alla catalogazione.

Nell'ottica della "cooperazione bibliotecaria" ed in base alle disponibilità finanziarie si è attuato un graduale aggiornamento ed incremento del patrimonio documentario.

Con l'anno 2006 l'adesione al csbno include necessariamente una quota per l'acquisto di materiale librario, documentario e multimediale; nell'anno 2007 tale quota, sulla base dei dati elaborati, costituisce la copertura del 30% dello standard di acquisti suggerito dal piano di incremento della Regione Lombardia.

Altri acquisti, per lo più a carattere enciclopedico, vengono affrontati sulla base delle disponibilità del bilancio Comunale, contribuiscono ad incrementare il patrimonio omaggi e donazioni di privati o di Enti.

Necessario, talora fondamentale lo svecchiamento delle raccolte attuato con lo scarto del materiale usurato e superato non più in grado di fornire una corretta informazione: non soggetti alle regole dello scarto sono i materiali rari, di pregio e i documenti di storia locale che la Biblioteca si prefigge di raccogliere, ordinare e rendere fruibile insieme al materiale librario relativo alla storia del territorio limitrofo.

Per quanto concerne l'acquisizione e lo scarto, si fa riferimento a piani di acquisto e di scarto elaborati dalla Biblioteca in accordo con le politiche di acquisizione del Sistema Bibliotecario; le tecniche di ordinamento, catalogazione e scarto sono definite in accordo con le indicazioni della Regione, della Provincia della AIB e del Sistema Bibliotecario.

Il patrimonio documentario è costituito in massima parte da volumi esposti in scaffali aperti secondo la classificazione decimale Dewey abbreviata, in uso presso le gran parte delle Biblioteche comunali lombarde, che divide i libri in base alla loro materia e consente di collocarli in 10 classi con divisioni e sezioni; ogni classe viene ripartita a sua volta in 10 divisioni ed ogni divisione in 10 sezioni.

Nei locali e sui ripiani sono presenti alcune indicazioni per aiutare i cittadini nella ricerca dei materiali.

Le riviste sono sistemate in ripiani ed espositori aperti al pubblico nella sezione "periodici/quotidiani".

Il materiale multimediale costituito da vhs, dvd, cd/dvd-rom, e cd è contenuto in bacheche, espositori, armadi e scaffalature per lo più gestite direttamente dal personale di servizio.

3.3 Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Gli organi politico-amministrativi (Consiglio comunale, Giunta comunale, Sindaco ed Assessore) svolgono una funzione di indirizzo e di controllo, individuando gli obiettivi che la biblioteca deve raggiungere,

assegnando le risorse finanziarie, strumentali ed umane necessarie e verificando periodicamente l'attuazione dei programmi.

I bibliotecari operano in autonomia e nel rispetto dei principi della deontologia professionale, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Amministrazione.

Il personale si occupa della gestione della Biblioteca in tutti i suoi aspetti: scelta, acquisto e revisione del patrimonio documentario, abbonamento ai periodici, classificazione e/o catalogazione, collocazione dei documenti e loro aggiornamento, prestito, attività di promozione, organizzazione degli spazi.

L'aggiornamento del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Ente Locale ed il Consorzio assumono garantendo interventi organici ed articolati.

In conformità alle disposizioni di legge, personale volontario si affianca a quello di ruolo garantendo con costante cura e spirito di abnegazione, un prezioso servizio alla comunità.

3.4 La cooperazione interbibliotecaria

La cooperazione interbibliotecaria è promossa in una prospettiva di integrazione e di condivisione delle risorse, nel rispetto dei principi di autonomia di ciascuna biblioteca. Concretamente, la cooperazione è attuata attraverso l'adesione al CSBNO: un'apposita convenzione regola diritti e doveri, servizi ed adempimenti reciproci che il sistema bibliotecario e le biblioteche ad esso aderenti si impegnano a rispettare per fornire un servizio migliore ai cittadini.

Il Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest nasce nel 1997 ereditando attività e funzioni del precedente Intersistema Bibliotecario dei Sistemi di Novate Milanese, Cusano Milanino, Rho e del Comune di Limbiate e si costituisce sulla base della legge Regionale 81/85 che all'art. 7 ne prevede l'istituzione, mentre all'art. 9 ne vengono determinati compiti che si possono così semplificare:

- coordinamento dei programmi informatici e telematici delle biblioteche : tutte le biblioteche del Consorzio sono collegate on-line con una banca dati centrale. Le operazioni di gestione del patrimonio documentario di tutte le biblioteche sono effettuate in diretta sui server. Ogni utente di ciascuna biblioteca può non solo conoscere il patrimonio di tutte le altre, ma può anche chiedere il prestito di qualsiasi materiale in qualsiasi momento da qualsiasi postazione Internet;
- coordinamento degli acquisti del materiale librario e documentario anche con l'acquisto centralizzato;
- formazione dei cataloghi collettivi e sistemi informativi coordinati : ogni documento acquisito dalla biblioteca deve essere catalogato e classificato per poter essere reperito e consegnato in prestito agli utenti. La catalogazione viene gestita centralmente consentendo alle biblioteche di risparmiare risorse e di migliorare la qualità del servizio; è facoltà delle biblioteche la precatalogazione che si rivela estremamente utile in assenza di record catalogafici;
- costituzione di un fondo comune librario e documentario;
- organizzazione e gestione del prestito interbibliotecario : ogni giorno furgoni del Consorzio passano per le biblioteche aderenti portando il materiale documentale richiesto in prestito dagli utenti; ogni biblioteca diventa lo sportello locale di una grande biblioteca di territorio. Gli utenti iscritti alla Biblioteca di Parabiago hanno dunque accesso a una dotazione di libri ed altri documenti, in costante accrescimento; i documenti non posseduti in sede possono essere ordinati e sono ricevuti mediamente entro una settimana;
 - organizzazione e gestione della consulenza biblioteconomica e dell'informazione bibliografica;
 - rilevamento periodico dei dati statistici;
 - formazione e aggiornamento professionale del personale.

La cooperazione interbibliotecaria è quindi un potente strumento di razionalizzazione e riqualificazione dei servizi che, nella condivisione delle risorse, consente ampie economie di scala.

Dal 1° gennaio 1997 il csbno è iscritto alla Camera di commercio di Milano come Azienda Speciale, la sua forma giuridica è quella di Consorzio di Comuni e Parabiago fa dunque parte di una struttura formata da 35 Comuni, con un bacino di circa settecentottantamila abitanti e che può contare sulla presenza di oltre 50 biblioteche comprese quelle scolastiche di Arese, Bollate, Garbagnate Milanese, Milano, Paterno Dugnano e Rho.

Le Biblioteche dei Comuni aderenti sono:

Arese, Baranzate, Bollate e Cassina Nuova, Bresso, Busto Garolfo, Canegrate, Casorezzo, Cerro Maggiore, Cesate, Cinisello Balsamo centrale e Multimediale, Cormano, Cornaredo e San Pietro, Cusano Milanino, Dairago, Garbagnate Milanese e Bariana e Centrovari.età, Lainate e Barbaiana, Legnano, Limbiate, Nerviano, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Parabiago, Pero e Punto Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rescaldina, Rho Villa Burba e Rho Popolare e Centhro, San Giorgio sul Legnano, San Vittore Olona, Senago, Sesto San Giovanni Centrale, Ragazzi e Marx, Settimo Milanese, Solaro, Vanzago e Villa Cortese.

4 SERVIZI

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico, nei seguenti orari di apertura, materiali documentari ed informativi di carattere generale, ivi compresa la documentazione di interesse locale.

4.1 Orario di apertura al pubblico

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
09.30-12.20	=	09.30-12.20	09.30-12.20	09.30-12.20	09.00-12.50
14.30-18.20	14.30-18.20	14.30-18.20	14.30-18.20	=	=

4.2 Servizi di consultazione: cataloghi, postazioni multimediali e Navigazione Internet

La consultazione dei cataloghi, la consultazione e la lettura del materiale documentario disposto su scaffalatura aperta sono libere; per il materiale librario e documentario disposto su scaffalatura chiusa è necessario rivolgersi al personale in servizio che contribuisce a soddisfare le esigenze dell'utenza e coadiuva il lettore nelle sue ricerche.

Talora, specifiche motivazioni possono rendere singoli materiali temporaneamente indisponibili e provvedimenti motivati possono escludere temporaneamente categorie o sezioni dalla consultazione e non sono ammesse deroghe.

La consultazione di eventuali opere che presentano caratteri di rarità e di pregio sarà consentita a condizioni di vigilanza, da parte del personale, e sarà richiesta la consegna di un documento di identità.

“*Cataloghi on line*”: Il catalogo on-line comprende l'intero patrimonio non solo della Biblioteca di Parabiago, ma anche quello di tutte le Biblioteche aderenti al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest; è consultabile al sito www.csbno.net e consente di accedere alla consultazione di altri cataloghi Nazionali.

“*postazioni multimediali*”: L'utilizzo delle postazioni multimediali è consentito per la consultazione dei cataloghi e la prenotazione on line oltre che per la visione dei CD/DVD-ROM di proprietà della Biblioteca; è consentita la stampa formato A4 nel rispetto della legge che tutela il diritto d'autore. Gli utenti sono invitati ad utilizzare queste postazioni per un tempo di 15 minuti, prorogabili in assenza di altri richiedenti.

“*Navigazione Internet*”: La Biblioteca mette a disposizione degli utenti anche alcune postazioni per la consultazione e la stampa in Internet; l'accesso ad internet è regolato da apposite “Norme di utilizzo per la navigazione”, approvate con deliberazione della Giunta Comunale n. 200 del 10.11.2005, e consultabili in sede alle postazioni o al banco prestiti, oppure on line al sito www.comune.parabiago.mi.it. Internet deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria; è garantito, da parte del personale, un orientamento per il corretto utilizzo della rete, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite. Le condizioni di utilizzo di internet sono stabilite dall'Amministrazione e dal Consorzio sistema bibliotecario. E' vietato modificare la configurazione delle postazioni informatiche, sia internet sia quelle di consultazione del catalogo, o utilizzare periferiche per installare o utilizzare software personali.

4.3 Servizi di Prestito bibliotecario

4.3.1 Iscrizione al prestito

Sono ammessi al servizio di prestito, senza limitazioni di età, tutti i residenti nella provincia di Milano e i domiciliati all'interno del Sistema Bibliotecario cui il servizio aderisce.

Sono ammessi anche tutti coloro che, pur non essendo domiciliati all'interno del Sistema Bibliotecario locale vi hanno la propria sede abituale per studio e/o lavoro. Possibili deroghe possono essere disposte dal Direttore o da un suo delegato.

La tessera d'iscrizione è personale, non cedibile e gratuita.

Variazioni alla gratuità della tessera potrebbero essere stabilite dalla Giunta Comunale per modifiche di legge e tenendo conto delle modalità in uso tra le biblioteche aderenti al locale organismo di cooperazione bibliotecaria.

Di norma, l'iscrizione va effettuata di persona presentando un documento certificativo d'identità, anche per l'iscrizione dei minori; i moduli d'iscrizione e di autorizzazione a servizi, non firmati in presenza dell'addetto devono essere accompagnati da fotocopia del documento di identità di chi firma.

Per l'iscrizione dei minori di anni 15 è richiesta la firma di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale; sono ammessi minori i cui genitori possiedono le condizioni per iscriversi.

Compiuti i 15 anni d'età, l'iscrizione dei minori deve essere necessariamente aggiornata a cura degli stessi.

Persone diversamente abili o temporaneamente impossibilitate possono essere iscritte al prestito, ed utilizzarne il servizio, anche tramite un loro delegato, consegnando delega scritta e documento d'identità in fotocopia; il delegato procederà all'iscrizione del richiedente presentando il proprio documento di identità.

Gli iscritti al servizio di prestito possono chiedere la password personale per accedere al servizio di prenotazione on line o all'atto dell'iscrizione o successivamente presentando la propria tessera.

E' consentita l'iscrizione al servizio di prenotazione on line anche per i minori di anni 15 su apposita autorizzazione firmata da un genitore o da chi esercita la potestà genitoriale.

Nel caso di smarrimento o furto della tessera, il titolare o il genitore per i minori, deve informare tempestivamente e per iscritto la Biblioteca; deve essere data comunicazione di eventuali variazioni di indirizzo, telefono o indirizzo di posta elettronica; le variazioni d'indirizzo necessitano di accertamento dell'identità personale.

4.3.2 prestito domiciliare locale

È consentito il prestito domiciliare del materiale documentario, che non sia di sola consultazione, appartenente alle raccolte del servizio e la Biblioteca garantisce la rapidità delle procedure anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Per accedere al Servizio è obbligatorio consegnare la tessera di iscrizione e, tenuto conto delle modalità in uso fra le Biblioteche aderenti al locale organismo di cooperazione bibliotecaria, le modalità di fruizione del prestito e relativo rinnovo, sono le seguenti:

è possibile prendere in prestito un numero massimo di 15 documenti di biblioteche appartenenti al Consorzio bibliotecario e di questi fino ad un massimo complessivo di 6 documenti del patrimonio disponibile della Biblioteca di Parabiago di cui sino a 4 libri, 2 multimediali e 1 fascicolo o 1 annata (se rilegata) dei periodici/quotidiani.

Durata del prestito:

- 30 gg : libri
- 15 gg: Periodici, videocassette e DVD, Cd rom, CD Musicali, in generale documenti non cartacei.

L'autorizzazione al prestito di opere in sola consultazione è considerata del tutto eccezionale; l'utente, titolare di tessera d'iscrizione al servizio di prestito della Biblioteca di Parabiago, può sottoporre al Direttore motivata richiesta scritta impegnandosi alla restituzione nei tempi stabiliti; la concessione del prestito avverrà mediante sottoscrizione di modulo e registrazione per via automatizzata;

Rinnovo del prestito:

- Non è consentito il rinnovo di periodici, CD ROM, Dvd, Videocassette e CD Musicali, in generale documenti non cartacei;
- Non è consentito il rinnovo di documenti già prenotati da altri.

- Altri libri: massimo due rinnovi (ogni rinnovo incrementa di 30 gg. il periodo di prestito), effettuabili anche telefonicamente.

Deroga al limite massimo di tempo e di quantità per il materiale soggetto di prestito potrà essere concessa dal Direttore o da suo delegato, ma soltanto per particolari e motivate esigenze; analogamente potrà essere consentito derogare al numero di rinnovi purché il materiale in prestito non risulti prenotato da altri utenti.

Non è consentito il rinnovo del prestito dopo 30 giorni dalla scadenza dei libri e dopo 20 giorni dalla scadenza degli altri materiali.

Restituzioni e solleciti per ritardi

I documenti vanno restituiti puntualmente.

La mancata restituzione dei materiali da luogo a solleciti scritti; le quote di rimborso spese per l'invio di solleciti sono fissate dalla Giunta Comunale con propria deliberazione.

L'utente che rilevasse errori nelle lettere di sollecito è invitato a darne comunicazione scritta alla biblioteca.

La reiterata non consegna comporta l'esclusione dal servizio di prestito; anche chi smarrisce o danneggia documenti verrà sospeso dal prestito; in entrambi i casi l'utente è riammesso restituendo i materiali prestati integri o sostituendo il materiale con altro identico o, previo consenso del direttore, similare; se non fosse possibile, verserà una somma corrispondente al doppio del valore di ciò che deve sostituire ed il valore sarà sancito dalla Giunta Comunale.

4.3.3 Prestito interbibliotecario nel csbno

L'utente titolare di tessera d'iscrizione al prestito presso una qualsiasi delle biblioteche facenti parte del sistema bibliotecario può usufruire dei servizi di prestito e interprestito da ogni struttura del sistema stesso.

Il servizio è attivo alle stesse condizioni di numero e di tempo previste per il prestito domiciliare locale di ciascuna struttura e tenuto conto del numero massimo di materiali fruibili dall'intero Sistema Bibliotecario (15 documenti).

Il lettore è tenuto a rispettare le condizioni e le restrizioni previste ed è personalmente responsabile per eventuale smarrimento e/o danneggiamento del materiale ricevuto in prestito di cui risponderà secondo i dettami stabiliti dalla biblioteca.

La mancata restituzione, il mancato rispetto degli impegni e delle condizioni comporterà la sospensione o l'esclusione dal prestito; la riammissione avverrà con la restituzione o sostituzione dei materiali secondo i dettami stabiliti dalla biblioteca.

4.3.4 Prenotazioni

E' possibile richiedere e/o prenotare un documento di altre Biblioteche del Sistema o di quella di Parabiago quando non è disponibile a scaffale.

Quando il documento richiesto ad altri servizi è disponibile a scaffale viene recapitato alla Biblioteca di Parabiago in un tempo medio di cinque giorni lavorativi dopo la richiesta è dovrà essere ritirato dall'utente entro i successivi dieci.

Quando il documento è in prestito ad altri utenti il richiedente riceverà un avviso telefonico il giorno in cui il documento perverrà alla biblioteca di Parabiago; l'utente dovrà poi effettuare il ritiro entro i successivi 10 giorni.

Le prenotazioni massime ammissibili sono 10.

Prenotazione on-line

In alternativa alla richiesta presso gli sportelli delle biblioteche, è possibile ottenere al banco prestito una password che abilita a richiedere da un qualsiasi pc connesso ad internet i documenti in catalogo ed a verificare lo stato dei propri prestiti e prenotazioni.

L'utente che utilizza il servizio di prenotazione on line è avvisato secondo le proprie preferenze, a mezzo dell'OPAC oppure via e-mail, comunicando l'indirizzo alla Biblioteca.

L'utente dovrà poi effettuare il ritiro entro i successivi 10 giorni.

4.4 Consulenza ed assistenza

Il personale della Biblioteca è a disposizione per consulenze bibliografiche e per offrire un servizio di intermediazione utile al recupero delle informazioni desiderate; il servizio riguarda la consulenza specifica per la biblioteca di Parabiago ed anche notizie sull'attività delle biblioteche aderenti al Consorzio e comprende informazioni sui servizi e sugli eventi organizzati all'interno del sistema, reperibili, peraltro, anche al sito www.csbno.net.

4.5 Servizio di riproduzione Fotocopiatura e stampa

Sono a pagamento, con tariffe stabilite dalla Giunta Comunale, le fotocopie e la stampa, eseguite con materiali o informazioni posseduti dal servizio, su supporto cartaceo e nel rispetto della legge a tutela del diritto d'autore; la richiesta di fotocopie e di stampa va segnalata al personale di servizio.

4.6 Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la biblioteca organizza attività e servizi specifici rivolti ai bambini ed ai ragazzi dell'età dell'obbligo scolastico con l'intento di promuoverne la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive.

Per il raggiungimento di questi obiettivi ogni anno vengono realizzate iniziative di promozione e di animazione della lettura e sono distribuite guide bibliografiche e di invito alla lettura.

E' fondamentale la disponibilità di una consulenza qualificata del personale di servizio per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. In questo ambito si realizzano visite guidate per le classi su richiesta delle insegnanti.

I servizi sono assicurati presso la Sala Ragazzi, un ambiente anche confortevole con arredi idonei ai piccoli utenti, dove si trovano libri e materiali didattici per la fascia prescolare sino a quattordici anni e dove anche i genitori si rendono partecipi oltre che responsabili del corretto uso dei mezzi e delle informazioni.

4.7 Documentazione locale

Il Comune di Parabiago deposita una copia delle proprie pubblicazioni presso la Biblioteca che, d'intesa con altri servizi Comunali, promuove la partecipazione di soggetti pubblici e privati del territorio per la costituzione e l'aggiornamento di una raccolta che documenti l'attività sociale, economica e culturale della Città.

La Biblioteca cura la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto esistente.

4.8 Raccolte per minoranze etniche e linguistiche

La Biblioteca Civica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà e per ciò offre testi in lingua sia nella sezione adulti che in sala ragazzi.

4.9 Servizio di promozione della lettura, attività culturali , informazione e reference.

La Biblioteca oltre ad offrire un servizio di assistenza e di consulenza per le ricerche informative e documentarie in loco, realizza attività culturali che promuovono l'uso dei beni librari e documentari e collabora, come centro di informazione, alle attività ed ai servizi culturali e di pubblico interesse svolti sul territorio del Sistema Bibliotecario dagli enti pubblici e privati.

La Biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze: a tal fine organizza e/o coordina incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la fruizione dell'espressione culturale ed il confronto fra i diversi sapere.

La Biblioteca inoltre:

- risponde alle esigenze dell'utenza con un servizio di posta elettronica; per quesiti brevi e specifici è infatti possibile chiedere consulenza informativa anche via e-mail all'indirizzo biblioteca.parabiago@csbno.net; la biblioteca fornirà risposte nel più breve tempo possibile;
- gestisce le richieste di utilizzo della sala multiuso in base alle norme stabilite dal regolamento;
- informa i cittadini sulle proprie attività attraverso diversi canali quali l'informatore comunale, il sito del Comune www.comune.parabiago.mi.it, il sito del Sistema Bibliotecario www.csbno.net, comunicazioni via posta ed e-mail, affissione di manifesti e locandine, volantini solitamente consegnati ad una utenza mirata.

5 – RAPPORTO CON GLI UTENTI

5.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare, l'Amministrazione comunale deve:

- finanziare la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse adeguate alla comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e verificarne il raggiungimento.

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 del Servizio e pagare le tariffe quando stabilite;
- rispettare i documenti, gli arredi ed i mezzi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità o quella delle persone che ne usufruiscono;
- rispettare le norme elementari della corretta convivenza civile, essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

5.2 Partecipazione

Le strutture operative in cui si articola il servizio Biblioteca sono istituite e organizzate secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ed i cittadini, singolarmente o in forma associata, possono partecipare e collaborare al miglioramento dei servizi rivolgendosi direttamente allo staff in forma verbale o in forma scritta anche con e-mail oppure depositare nella casella postale all'ingresso dell'edificio proposte e suggerimenti in ordine al servizio.

Allo sportello per il pubblico è possibile richiedere o segnalare in forma scritta (anche per e mail), acquisto di libri, multimediali, periodici o materiale documentale in genere.

Ad ogni segnalazione pervenuta sarà garantita una risposta.

La biblioteca, per facilitare agli utenti l'apprendimento o lo svolgimento di alcune procedure, ha realizzato una modulistica disponibile al banco prestiti o sul sito del Comune di Parabiago alla voce Biblioteca.

Al banco prestiti o sul sito del Comune di Parabiago alla voce Biblioteca è possibile prendere visione anche del Regolamento della biblioteca con annesse le norme di utilizzo della sala Multiuso, la Carta dei servizi e le già citate norme di utilizzo per la navigazione Internet.

Ancora al banco prestiti è possibile prendere visione dei costi di noleggio della sala multiuso, della cabina comandi e della attrezzatura accessoriata, del costo delle Fotocopie/stampe, del costo di rimborso per il sollecito alla restituzione di libri e materiale documentario.

5.3 Reclami

Eventuali reclami possono essere presentati in forma verbale e/o scritta al Direttore per ogni tipo di disservizio ravvisato anche per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Alle istanze sarà data motivata risposta entro 30 giorni e, contemporaneamente, saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti della risposta ricevuta hanno diritto di presentare le proprie controdeduzioni al Difensore Civico.

5.4 Sanzioni

L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti al servizio o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico sarà dapprima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, allontanato dal personale di turno con funzioni di responsabilità, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Direttore.

Avverso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Dirigente del servizio.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà essere interdetto definitivamente dall'accesso al servizio.

Contro tale provvedimento l'utente potrà ricorrere nei modi e nei tempi stabiliti dalla legge.

L'utente che arrechi danno involontario a materiali od arredi della Biblioteca è tenuto a darne comunicazione scritta al direttore.

E' penalmente e civilmente responsabile chi è sorpreso a danneggiare in qualunque modo materiali o arredi di proprietà della biblioteca; il personale di turno con funzioni di responsabilità farà rapporto tempestivo sull'accaduto al direttore.

L'utente è tenuto a risarcire il danno sostituendo il materiale con altro identico o, previo consenso del direttore, similare; se non fosse possibile, verserà una somma corrispondente al doppio del valore di ciò che deve sostituire; il valore sarà sancito dalla Giunta Comunale.

Tale prescrizione sarà vigente anche per il materiale in prestito e in consultazione.

Chi non rispetti le norme previste potrà essere interdetto definitivamente dall'accesso al servizio e segnalato alle autorità competenti.