



**CITTA' DI  
CASSANO MAGNAGO**

**REGOLAMENTO DEL SERVIZIO  
BIBLIOTECARIO**

Approvato con deliberazione di C.C. n. 72 del 28.11.2007.  
Modificato con deliberazione di C.C. n. 53 del 11.06.2008.

**CITTA' DI CASSANO MAGNAGO**  
(Provincia di Varese)

**AREA ATTIVITA' EDUCATIVE E PER IL TEMPO LIBERO**

*Biblioteca "Collodi"*

**REGOLAMENTO DEL**  
**SERVIZIO BIBLIOTECARIO**

**CAPO PRIMO: Finalità del servizio bibliotecario**

**Art. 1**  
**(Principi generali)**

Il Comune di Cassano Magnago favorisce la crescita culturale individuale e collettiva e riconosce il diritto dei cittadini all'informazione e alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata.

A tal fine fa propria e si impegna a realizzare l'ispirazione del *Manifesto Unesco sulle Biblioteche Pubbliche*.

Si impegna a rimuovere gli ostacoli di ordine fisico e culturale che si frappongono all'esercizio di questo diritto, facilitando l'accesso al servizio anche da parte dei cittadini svantaggiati.

A tal fine il Comune di Cassano Magnago ha istituito la Biblioteca Comunale, quale strumento di acquisizione, organizzazione e pubblico uso dell'informazione e della documentazione.

**Art. 2**  
**(Cooperazione interbibliotecaria)**

Sulla base delle leggi nazionali e regionali e per mezzo di apposite convenzioni e accordi di programma, il Comune promuove l'integrazione della Biblioteca Comunale nei sistemi territoriali e funzionali, cooperando a tal fine con le biblioteche, gli archivi e le istituzioni culturali, educative e documentarie, con gli altri Enti Locali, le Regioni e l'Amministrazione dello Stato.

Collabora alla costituzione e allo sviluppo del Sistema Bibliotecario Consortile "A.Panizzi" di Gallarate, d'intesa con l'Amministrazione Provinciale.

**Art. 3**  
**(Informazioni di comunità)**

La Biblioteca Comunale promuove la partecipazione dei soggetti e degli enti pubblici e privati del territorio alla costituzione e all'aggiornamento di una raccolta che ne documenti l'attività e le realizzazioni nei campi della vita sociale, economica e culturale.

## **CAPO SECONDO: Patrimonio, bilancio e organizzazione funzionale**

### **Art. 4**

#### **(Patrimonio della Biblioteca)**

Il patrimonio della Biblioteca Comunale è costituito da:

- 1) materiale librario e documentario presente nelle raccolte della Biblioteca Comunale all'atto dell'emanazione del presente regolamento e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato in appositi e particolari inventari;
- 2) cataloghi, inventari e basi dati relativi alle raccolte della Biblioteca, del Sistema Bibliotecario Consortile, del Servizio Bibliotecario Provinciale oppure ad altri fondi documentari;
- 3) attrezzature e arredi in dotazione alla Biblioteca;

### **Art. 5**

#### **(Incremento del patrimonio documentario)**

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

- 1) dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dalla normativa vigente;
- 2) dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario, effettuato dal Sistema Bibliotecario Consortile;
- 3) dai doni, accettati con atti amministrativi approvati dal competente organo, su proposta del bibliotecario, sempre che siano coerenti con il patrimonio della Biblioteca.

### **Art. 6**

#### **(Scarico di beni inventariati)**

Le unità bibliografiche e documentarie, regolarmente inventariate, che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte della Biblioteca saranno segnalate in apposito Registro di scarto e scaricate dai registri di inventario, con determinazione del Responsabile dell'Area.

Il materiale documentario, non avente carattere raro o di pregio, che per il suo stato di degrado fisico o per il suo contenuto ormai obsoleto non assolva più alla funzione informativa sarà segnalato in apposito Registro di scarto e verrà inviato al macero con determinazione del Responsabile dell'Area.

### **Art. 7**

#### **(Risorse finanziarie)**

Nel bilancio preventivo annuale e pluriennale del Comune sono inseriti capitoli di entrata e di uscita assegnati al servizio Biblioteca.

Le entrate derivano, oltre che da risorse autonome dell'Ente, da contributi del Sistema Bibliotecario Consortile, corrispettivi per prestazioni a pagamento fornite dalla Biblioteca, donazioni.

I capitoli in uscita coprono le spese per l'acquisto di materiale documentario e di strumentazioni, attrezzature ed arredi; per lo svolgimento delle attività di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario, nonché per il pagamento dei servizi generali di gestione e dei contratti di prestazione d'opera; per la quota associativa al Sistema Bibliotecario Consortile.

**Art. 8**  
**(Relazione di bilancio)**

Nella relazione programmatica, predisposta dal Responsabile dell'Area contestualmente alla stesura del bilancio preventivo, sono indicati gli obiettivi della Biblioteca, in termini di attività ordinaria e di progetti speciali, le risorse necessarie al raggiungimento di tali obiettivi ed eventuali strumenti di verifica dei risultati.

**Art. 9**  
**(Obiettivi e standard di servizio)**

La Biblioteca istituisce e indirizza le proprie strutture operative, incrementa e valorizza le proprie raccolte sulla base delle esigenze espresse dall'utenza e organizza il materiale documentario secondo le norme della tecnica biblioteconomica e documentalistica.

Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono posti a conoscenza degli utenti, che possono sottoporre al bibliotecario proposte intese a migliorare i servizi stessi.

**CAPO TERZO: Risorse umane**

**Art. 10**  
**(Personale)**

Nell'ambito della dotazione organica vigente sono individuati i profili professionali assegnati alla Biblioteca, che risultino necessari al funzionamento del servizio bibliotecario, con particolari competenze riguardanti il trattamento scientifico del documento, la gestione fisica delle raccolte, la gestione del settore-ragazzi, il trattamento degli archivi automatizzati.

Per prestazioni particolari, si potrà far ricorso alle forme di collaborazione esterna previste dalle norme vigenti in materia.

**Art. 11**  
**(Reclutamento)**

Il reclutamento esterno del personale destinato alla Biblioteca avviene tramite concorso pubblico, i cui requisiti di accesso sono stabiliti dal Regolamento per la costituzione di rapporti di lavoro subordinato, prevedendo la massima valorizzazione dei titoli di studio, scientifici e di servizio attinenti alle funzioni bibliotecarie.

**Art. 12**  
**(Direzione del Servizio)**

La direzione del servizio bibliotecario è affidata al bibliotecario designato dal Responsabile dell'Area di cui fa parte il servizio. Il bibliotecario provvede alla gestione del servizio e svolge i seguenti compiti:

- redige gli atti amministrativi relativi al servizio;
- provvede alla scelta ed all'acquisto del materiale librario e documentario;
- coordina il personale assegnatogli;
- mantiene rapporti con il Sistema bibliotecario, con la Provincia e con la Regione.

### **Art. 13**

#### **(Formazione e aggiornamento)**

Il personale di prima nomina ovvero trasferito per mobilità sarà affiancato al personale già in servizio e parteciperà ad attività di formazione interna durante i primi sei mesi di servizio.

Annualmente vengono individuate le attività di aggiornamento professionale, sia sul piano tecnico sia su quello gestionale, di cui fruirà il personale addetto alla Biblioteca, a seconda del profilo professionale e dell'esperienza di lavoro.

## **CAPO QUARTO: Servizio al pubblico**

### **Art. 14**

#### **(Criteri ispiratori del servizio al pubblico)**

La Biblioteca è organizzata secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale principio e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

### **Art. 15**

#### **(Orario di apertura al pubblico)**

Con provvedimento sindacale è stabilito l'orario di apertura al pubblico della Biblioteca. L'apertura è articolata su fasce orarie che consentano ad ogni categoria di utenti l'utilizzo del servizio bibliotecario.

Motivato provvedimento del Responsabile dell'Area stabilisce i periodi di chiusura della biblioteca per lavori straordinari o ricorrenti di manutenzione o per altre eventuali esigenze, curando che le chiusure avvengano nei periodi di minore accesso del pubblico e dandone chiara e tempestiva informazione.

### **Art 16**

#### **(Accesso alla biblioteca)**

L'accesso alla biblioteca è libero. L'accesso alla sala di lettura per studiarvi con proprio materiale è consentito, a partire dai 16 anni di età, subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura.

### **Art. 17**

#### **(Consultazione in sede)**

La consultazione dei cataloghi e degli inventari e la consultazione e la lettura del materiale documentario sono libere.

Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle sue ricerche con opera di consulenza assidua, discreta e qualificata.

### **Art. 18**

#### **(Prestito domiciliare)**

E' consentito il prestito a domicilio del materiale documentario appartenente alle raccolte della Biblioteche afferenti alle Rete bibliotecaria provinciale. Possono essere presi in prestito fino ad un

massimo di dieci libri; la durata del prestito è di 30 giorni ed è rinnovabile una sola volta per un identico periodo di tempo, se il libro non è stato prenotato. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

Per i periodici e il materiale multimediale, possono essere presi in prestito fino ad un massimo di tre documenti; la durata del prestito è di 7 giorni e non è rinnovabile. Non è possibile prendere in prestito l'ultimo numero dei periodici. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

Il prestito interbibliotecario consente agli iscritti di accedere al patrimonio di tutte le biblioteche della Rete provinciale: è possibile ricevere presso la propria biblioteca il materiale presente nel catalogo collettivo.

Facendone richiesta al bibliotecario, è possibile prenotare i documenti in prestito (libri, materiale multimediale, periodici) ed essere avvisati al momento della disponibilità.

Sarà possibile accedere ai seguenti servizi on line: interrogazione del catalogo da qualsiasi computer con accesso a Internet; richiesta o prenotazione di documenti; verifica status utente.

I documenti possono essere restituiti in una qualsiasi biblioteca della Rete bibliotecaria provinciale. Un utente che non restituisca i documenti presi in prestito verrà sospeso da tutti i servizi offerti dalla Rete bibliotecaria provinciale per l'intera durata dell'insolvenza. Per gravi ritardi verrà applicata, oltre alla sospensione di cui sopra, la seguente penale: per ritardi superiori ai sei mesi, una sospensione ulteriore per 15 giorni; per ritardi superiori a un anno, una sospensione ulteriore per 30 giorni.

In caso di smarrimento o danneggiamento dei documenti presi in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto dello stesso documento o di uno di pari valore, secondo le indicazioni del bibliotecario.

Non vengono dati in prestito i documenti delle sezioni di consultazione e l'ultimo numero dei periodici.

Tutti i documenti consultati o presi in prestito devono essere restituiti senza essere sottolineati o danneggiati in alcun modo.

## **Art. 19**

### **(Iscrizione al servizio di prestito)**

L'iscrizione è gratuita e aperta a tutti. Può avvenire in qualsiasi biblioteca della Rete provinciale. Per iscriversi è necessario presentare un documento di identità e compilare l'apposito modulo. Per i minori di 18 anni il modulo deve essere sottoscritto da un genitore. L'accesso ai servizi avverrà mediante la "Carta Regionale dei Servizi".

Il servizio di pubblica lettura è a disposizione anche di scuole, enti e associazioni. Qualsiasi appartenente alle categorie citate dovrà presentare documento d'identità e compilare l'apposito modulo, firmato per autorizzazione anche dal responsabile. Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di 40 libri. Per il prestito di documenti diversi e per tutti gli altri aspetti del servizio valgono le modalità previste per le altre categorie di utenti.

## **Art. 20**

### **(Prestito interbibliotecario)**

La Biblioteca usufruisce e partecipa alla Rete bibliotecaria provinciale e consente al prestito interbibliotecario con le altre biblioteche che ammettono la reciprocità, alle stesse condizioni previste per il prestito personale.

**Art. 21**  
**(Gratuità dei servizi e servizi a pagamento)**

I servizi forniti dalla Biblioteca sono gratuiti quando non comportino costi diretti per la singola prestazione. Saranno quindi a pagamento le riproduzioni con qualsiasi mezzo eseguite di materiale documentario posseduto dalla Biblioteca, la copia su supporto magnetico o su carta di archivi su supporto magnetico. Il servizio di accesso ad Internet è a pagamento e le tariffe saranno stabilite con apposito atto.

Per il prestito interbibliotecario richiesto ad altre biblioteche o da altre biblioteche tramite servizio postale sarà imputato al richiedente il pagamento delle spese di spedizione.

**Art. 22**  
**(Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti)**

L'utente può sottoporre al Bibliotecario proposte intese a migliorare i servizi bibliotecari. L'utente può proporre l'acquisizione di materiale documentario, dandone gli estremi nell'apposito registro esposto in Biblioteca. L'utente può avanzare critiche e inoltrare reclami in ordine alla conduzione dei servizi bibliotecari indirizzando al Responsabile del procedimento una lettera firmata, cui sarà data risposta motivata entro 30 giorni.

**Art. 23**  
**(Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente)**

L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti a biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dal presente regolamento o dalle disposizioni del Responsabile dell'Area dovrà essere dapprima richiamato ed in caso di reiterata inosservanza allontanato dal bibliotecario di turno, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Responsabile dell'Area. Avverso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Responsabile dell'Area.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla Biblioteca potrà con apposito provvedimento essere interdetto definitivamente dall'accesso alla Biblioteca. Avverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo.

**DISPOSIZIONI FINALI**

**Art. 24**

Copie del presente regolamento, di tutti gli atti e provvedimenti che abbiano rilevanza in ordine al servizio pubblico bibliotecario saranno esposte in apposito albo presso la Biblioteca stessa.

# CARTA DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA

## 1. PREMESSE

### 1.1 Finalità della Biblioteca Comunale “Collodi” di Cassano Magnago

La Biblioteca Comunale “Collodi” di Cassano Magnago è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzarne le peculiarità storiche e geografiche, così come previsto dal Regolamento del servizio bibliotecario.

La Biblioteca Comunale “Collodi” di Cassano Magnago aderisce al Sistema bibliotecario “A.Panizzi” di Gallarate e partecipa alla Rete bibliotecaria provinciale, che consente agli utenti delle biblioteche della Provincia di Varese di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere.

### 1.2 La Carta dei servizi di biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale “Collodi” di Cassano Magnago, come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

### 1.3 Principi fondamentali della Carta dei servizi di biblioteca

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

**A. Eguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap.

**B. Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e 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. Entro il 31 gennaio di ogni anno è stabilito il calendario delle chiusure per festività che viene immediatamente comunicato all'utenza.

**D. Partecipazione:** la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

**E. Efficienza ed efficacia:** la Biblioteca Comunale “Collodi” di Cassano Magnago 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 degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

## 2. I SERVIZI

La Biblioteca Comunale “Collodi” eroga sia servizi liberi e gratuiti, sia servizi a pagamento.

Sono servizi liberi e gratuiti i seguenti:

1. Servizio di consultazione e studio in sede
2. Servizio di prestito dei documenti

3. Servizio di prestito interbibliotecario
4. Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati
5. Sezione speciale per ragazzi
6. Sezione speciale locale
7. Sezione speciale emeroteca

Sono servizi a pagamento i seguenti:

9. Servizio di riproduzione dei documenti
10. Servizio Internet
11. Servizio di interprestito nazionale (Rete SBN)

L'erogazione di questi servizi avviene nei modi di seguito indicati.

Tra i servizi elencati viene considerato prioritario, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

### **2.1 Servizio di consultazione e studio in sede**

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Lo studio con libri propri è consentito, a partire dai 16 anni di età, subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione.

### **2.2 Servizio di prestito dei documenti**

Per accedere a tale servizio, l'utente deve iscriversi alla Rete bibliotecaria provinciale. L'iscrizione è gratuita e aperta a tutti. Può avvenire in qualsiasi biblioteca della Rete provinciale. Per iscriversi è necessario presentare un documento di identità e compilare l'apposito modulo. Per i minori di 18 anni il modulo deve essere sottoscritto da un genitore. L'accesso ai servizi avverrà mediante la "Carta Regionale dei Servizi".

E' consentito il prestito a domicilio del materiale documentario appartenente alle raccolte della Biblioteche afferenti alle Rete bibliotecaria provinciale. Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di dieci libri; la durata del prestito è di 30 giorni ed è rinnovabile una sola volta per un identico periodo di tempo, se il libro non è stato prenotato. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

Per i periodici e il materiale multimediale, possono essere presi in prestito fino ad un massimo di tre documenti; la durata del prestito è di 7 giorni e non è rinnovabile. Non è possibile prendere in prestito l'ultimo numero dei periodici. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

Il servizio di pubblica lettura è a disposizione anche di scuole, enti e associazioni. Qualsiasi appartenente alle categorie citate dovrà presentare documento d'identità e compilare l'apposito modulo, firmato per autorizzazione anche dal responsabile. Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di 40 libri. Per il prestito di documenti diversi e per tutti gli altri aspetti del servizio valgono le modalità previste per le altre categorie di utenti.

Il prestito interbibliotecario consente agli iscritti di accedere al patrimonio di tutte le biblioteche della Rete provinciale: è possibile ricevere presso la propria biblioteca il materiale presente nel catalogo collettivo.

Facendone richiesta al bibliotecario, è possibile prenotare i documenti in prestito (libri, materiale multimediale, periodici) ed essere avvisati al momento della disponibilità.

Sarà possibile accedere ai seguenti servizi on line: interrogazione del catalogo da qualsiasi computer con accesso a Internet; richiesta o prenotazione di documenti; verifica status utente.

I documenti possono essere restituiti in una qualsiasi biblioteca della Rete bibliotecaria provinciale.

Un utente che non restituisca i documenti presi in prestito verrà sospeso da tutti i servizi offerti dalla Rete bibliotecaria provinciale per l'intera durata dell'insolvenza. Per gravi ritardi verrà applicata, oltre alla sospensione di cui sopra, la seguente penale: per ritardi superiori ai sei mesi, una sospensione ulteriore per 15 giorni; per ritardi superiori a un anno, una sospensione ulteriore per 30 giorni.

In caso di smarrimento o danneggiamento dei documenti presi in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto dello stesso documento o di uno di pari valore, secondo le indicazioni del bibliotecario.

Non vengono dati in prestito i documenti delle sezioni di consultazione e l'ultimo numero dei periodici.

Tutti i documenti consultati o presi in prestito devono essere restituiti senza essere sottolineati o danneggiati in alcun modo.

### **2.3 Servizio di prestito interbibliotecario**

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche della Provincia di Varese ed è gestito direttamente dall'Ufficio Biblioteche della Provincia di Varese.

Tramite la banca dati on line l'utente può conoscere quanto posseduto dalle biblioteche della provincia e farne richiesta tramite il bibliotecario.

L'utente sarà avvisato telefonicamente, entro tre giorni, della disponibilità presso la Biblioteca di Cassano del documento richiesto ad altra biblioteca.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato presso altre biblioteche non dipende dalla biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente, fornendogli motivazione dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative per recuperare l'informazione cercata.

### **2.4 Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati**

Il personale bibliotecario avrà cura di istruire e orientare l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del bibliotecario, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta ed il recupero del materiale documentario o informativo.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse, per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro tre giorni.

### **2.5 Sezione speciale per ragazzi**

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio specifico, di facile accessibilità.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e del materiale da parte dei loro figli. La consulenza del bibliotecario per la scelta ed il recupero del materiale di lettura o di ricerca ha come obiettivo primario di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

L'accesso ed il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le modalità descritte precedentemente.

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

### **2.6 Sezione speciale locale**

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale e del territorio regionale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene secondo le modalità del restante patrimonio bibliografico.

Il prestito non è consentito per i documenti posseduti dalla Biblioteca in unica copia e non più reperibili.

### **2.7 Sezione speciale emeroteca**

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago è abbonata, al momento dell'emanazione della presente Carta, a 40 riviste e 7 quotidiani.

L'accesso alla consultazione in Biblioteca di quotidiani e periodici è immediato. Nel caso di quotidiani e periodici già concessi in lettura è prevista la formazione di liste di attesa, con tempi massimi di utilizzo per utente di 15 minuti.

E' possibile il prestito domiciliare dei numeri arretrati delle riviste. Il prestito ha la durata di 7 giorni. La Biblioteca non è tenuta, per disposizione regionale, alla conservazione delle annate arretrate. L'utenza può quindi disporre presso la Biblioteca stessa solo dell'ultima annata di periodici e quotidiani. Presso la Biblioteca Civica di Gallarate sono disponibili alla consultazione le annate arretrate di periodici e quotidiani.

### **2.8 Servizio di riproduzione dei documenti**

E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica, floppy disk) e, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright, pagando i costi di riproduzione in vigore nell'ente, che vengono esposti in modo visibile all'interno della Biblioteca.

### **2.10 Servizio Internet**

Nella Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago è disponibile una postazione Internet. Considerato che l'utilizzo di Internet in Biblioteca deve avvenire in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria e quindi come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione, vengono qui riportate le modalità di utilizzo di questo servizio:

- a) L'accesso al servizio Internet è consentito esclusivamente agli utenti maggiorenni che vi risultino iscritti per aver compilato l'apposito modulo di iscrizione e aver presentato un documento di identità non scaduto. L'uso di Internet è consentito di norma a non più di due persone contemporaneamente per postazione.
- b) L'accesso al servizio da parte degli utenti avviene esclusivamente tramite prenotazione, anche telefonica. Il ritardo di dieci minuti sull'orario di prenotazione comporta l'annullamento della prenotazione stessa.
- c) Di norma ogni utente può utilizzare Internet per non più di un'ora al giorno. Ciascun utente di Internet è tenuto a firmare, ad ogni sessione, l'apposito registro che ne documenta il giorno, l'ora e la postazione di utilizzo. L'utilizzo di Internet da parte degli utenti avviene nel corso del normale orario di apertura al pubblico della Biblioteca.
- d) L'utente deve dimostrare un minimo di conoscenza degli strumenti informatici messi a disposizione per il collegamento con Internet. Il personale della biblioteca offre assistenza di base per l'uso di Internet compatibilmente con l'esigenza di non pregiudicare i compiti di informazione e servizio connessi alla consulenza bibliografica e al prestito del patrimonio librario.
- e) Sono disponibili i seguenti servizi: consultazione di tutti i siti gratuiti presenti su WWW; scarico dati (download); stampa; posta elettronica presso fornitori di free e-mail; partecipazione a mailing list e conferenze telematiche (newsgroup)
- f) Lo scarico dati è permesso solo su dischetti forniti dalla Biblioteca. Una volta usciti dalla Biblioteca, i dischetti non possono più essere utilizzati sulle attrezzature della stessa. Non è permesso effettuare operazioni di scarico dati e di stampa che richiedano tempi supplementari rispetto al periodo di utilizzo prenotato.

- g) Non sono disponibili i seguenti servizi: consultazione di siti o banche dati a pagamento presenti su WWW; account di posta elettronica; caricamento di file in rete (upload); instant messaging e chat (IRC); telefonate virtuali
- h) Ad ogni singolo utente del servizio Internet viene richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete. Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La responsabilità si estende anche alla violazione degli 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 la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.
- i) E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. L'utente è responsabile dell'utilizzo degli strumenti informatici durante il periodo di impiego ed è tenuto al rimborso in caso di danneggiamento. L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme qui riportate autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere immediatamente la sessione prenotata con obbligo di pagamento della tariffa oraria e a sospendere l'utente dall'accesso al servizio.
- j) Per l'utilizzo del servizio sono dovuti i corrispettivi stabiliti dall'Amministrazione Comunale con apposito atto. Il corrispettivo dovrà essere versato, alla fine di ciascuna sessione di connessione, direttamente all'incaricato della Biblioteca. Non è previsto un pagamento frazionato per periodi inferiori alla mezz'ora.

### 2.11 Servizio di inter prestito nazionale

Tramite il Servizio Bibliotecario Nazionale è possibile accedere al patrimonio delle biblioteche civiche, nazionali e universitarie. SBN si avvale del servizio postale per la trasmissione dei documenti richiesti e pertanto sarà imputato al richiedente il pagamento delle spese di spedizione.

## 3. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi di biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca. Tuttavia concorrono allo stesso scopo – e quindi rientrano fra i parametri di giudizio – gli indicatori e i relativi valori elencati nella sottostante tabella.

Gli indicatori del livello di qualità del servizio bibliotecario, riportati nella tabella (e meglio illustrati in allegato alla presente Carta), sono stati desunti dal lavoro effettuato dal *Gruppo gestione e valutazione* dell'Associazione Italiana Biblioteche, pubblicato nel 2000 con il titolo "*Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento*".

Sempre nella tabella, a fianco di questi indicatori, viene apposto un valore di riferimento relativo ad una indagine a campione effettuata dall'AIB, i cui dati sono riportati nella sopracitata pubblicazione, nonché un valore locale, determinato sulla base dei risultati di misurazione effettuati nell'ultimo anno sulla struttura bibliotecaria di Cassano Magnago.

Indicatore	Media Nazionale	Comuni inferiori a 10.000 ab.	Comuni superiori a 10.000 ab.	Cassano Magnago
Indice di superficie	0,4	0,48	0,35	0,19
Indice di apertura	25,2	21,55	27,14	20,3
Indice della dotazione di personale	0,53	0,62	0,47	0,38
Indice della spesa	15.627	17.664	14.221	12.331
Indice della dotazione documentaria	1,69	2,09	1,4	1,8

Indice della dotazione di periodici	5,42	6,48	4,68	3,7
Indice di incremento della dotazione doc.	103,84	132,57	83,81	102,8
Indice di impatto	13%	15%	12%	17%
Indice di prestito	0,98	1,11	0,88	2,7
Indice di circolazione	0,61	0,55	0,64	1,42
Indice di fidelizzazione	7,46	7,71	7,28	15,74
Indice del costo dei servizi	7.562	6.879	8.039	4.542

La Biblioteca si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità dei propri servizi. Questo è verificabile dagli utenti attraverso un facile raffronto che può essere effettuato mettendo a confronto i valori locali, indicati nella quinta colonna, con quelli riportati in seconda, terza e quarta colonna, risultanti dall'indagine effettuata dall'AIB.

#### **4. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

##### **4.1 Reclami**

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi.

Il reclamo deve essere presentato per iscritto, anche tramite posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

##### **4.2 Forme di partecipazione**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposito registro e possono presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il responsabile del servizio informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sulla trasparenza) con i limiti previsti da questa e dal D.Lgs. 196/2003 (legge sulla privacy).

##### **4.3 Rapporto con gli utenti**

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

##### **4.4 Comportamento degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca. L'utente dovrà uscire immediatamente dalla Biblioteca, ma potrà presentare reclamo al Responsabile dell'Area nel caso ritenga ingiustificato questo provvedimento.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla Biblioteca potrà con apposito provvedimento essere interdetto definitivamente dall'accesso alla Biblioteca. Avverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo.

## Allegato alla Carta dei Servizi di Biblioteca

### INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO

**Indice di superficie:** mette in relazione la superficie dell'area dei servizi al pubblico con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della sede della biblioteca a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti proporzionati all'utenza potenziale.

**Calcolo:**

$$\frac{\text{area dei servizi al pubblico}}{\text{popolazione}} \times 10$$

**Indice di apertura:** rileva in modo ponderato quante ore in una settimana la biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico; serve a verificare l'accessibilità effettiva della biblioteca e a valorizzare gli orari d'apertura di quelle biblioteche che concentrano il maggior numero di ore d'apertura nei giorni e negli orari durante i quali l'utenza è più propensa ad utilizzare i servizi della biblioteca.

**Calcolo:**

$$\frac{\text{ore di apertura mattutina (escluso il sabato)}}{3} + \text{ore di apertura pomeridiana, serale e del sabato}$$

**Indice della dotazione del personale:** mette in relazione il personale, ossia il numero di unità lavorative addette alla biblioteca calcolato in FTE (full time equivalent), con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della dotazione di personale della biblioteca rispetto all'utenza potenziale.

**Calcolo:**

$$\frac{\text{personale (FTE)}}{\text{popolazione}} \times 2.000$$

**Indice di spesa:** mette in relazione la spesa per la biblioteca con la popolazione; verifica l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza potenziale.

**Calcolo:**

$$\frac{\text{spesa}}{\text{popolazione}}$$

**Indice della dotazione documentaria:** mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza potenziale.

**Calcolo:**

$$\frac{\text{dotazione documentaria}}{\text{popolazione}}$$

**Indice della dotazione di periodici:** mette in relazione il numero dei periodici correnti con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza del patrimonio di periodici "vivi" messo a disposizione dalla biblioteca rispetto all'utenza potenziale.

**Calcolo:** 
$$\frac{\textit{periodici correnti}}{\textit{popolazione}} \times 1.000$$

**Indice di incremento della dotazione documentaria:** mette in relazione gli acquisti della biblioteca con la popolazione; serve a verificare l'impegno profuso dalla biblioteca per aumentare l'offerta documentaria e per mantenerla aggiornata.

**Calcolo:** 
$$\frac{\textit{acquisti}}{\textit{popolazione}} \times 1.000$$

**Indice di impatto:** definisce la percentuale degli iscritti al prestito sul totale della popolazione; serve a verificare l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento.

**Calcolo:** 
$$\frac{\textit{iscritti al prestito}}{\textit{popolazione}} \times 100$$

**Indice di prestito:** rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione; serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte.

**Calcolo:** 
$$\frac{\textit{prestiti}}{\textit{popolazione}}$$

**Indice di circolazione:** mette in relazione il numero totale dei prestiti con la dotazione documentaria della biblioteca; serve a verificare il tasso d'uso della collezione e la qualità delle raccolte.

**Calcolo:** 
$$\frac{\textit{prestiti}}{\textit{dotazione documentaria}}$$

**Indice di fidelizzazione:** mette in relazione il numero dei prestiti con il numero degli iscritti al prestito della biblioteca e verifica le frequenze di lettura e quindi il grado di "fedeltà" degli utenti alla biblioteca.

**Calcolo:** 
$$\frac{\textit{prestiti}}{\textit{iscritti al prestito}}$$

**Indice del costo dei servizi:** mette in relazione la spesa per la biblioteca con i servizi forniti (in particolare i prestiti); serve a verificare l'efficienza della biblioteca e quindi il rendimento delle spese in termini di servizio erogato.

**Calcolo:**

*spesa ordinaria*

---

*prestiti*