



COMUNE DI LIMBIATE

CARTA DEI SERVIZI

della Biblioteca Comunale di Limbiate

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 132 del 28.10.2020

Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari

La Biblioteca Comunale di Limbiate, aderente al Sistema Bibliotecario **BRIANZABIBLIOTECHE**, fa propri gli obiettivi ed i principi di erogazione del servizio enunciati dal “Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche”.

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

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

I servizi della Biblioteca sono forniti secondo criteri e modalità che riconoscono come fondamentali i seguenti principi:

1. Uguaglianza

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

2. Imparzialità e continuità

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

3. Partecipazione

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

4. Efficienza ed efficacia

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

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

Separazione delle funzioni politiche e tecniche

Gli organi politico-amministrativi ed il personale della Biblioteca hanno compiti e funzioni distinte:

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

Il contesto di Servizio	
Sede	La Biblioteca Comunale di Limbiate ha sede in “Villa Mella” via Dante, 38 - 20812 Limbiate (MB)
Recapiti	Tel. 02 9963188 e.mail: limbiate@brianzabiblioteche.it www.brianzabiblioteche.it
Orari	ORARIO DI APERTURA Lunedì 14.30-18.30 Martedì 9.30-12.00 14.30-18.30 Mercoledì 9.30-12.00 14.30-18.30 Giovedì 9.30-12.00 14.30-18.30 Venerdì 9.30-12.00 14.30-18.30 Sabato 9.30-12.00 14.30-18.30
Personale	Responsabile – Direttore della Biblioteca: Tel. 02 99097248 – e.mail: limbiate@brianzabiblioteche.it Assistenti di Biblioteca – Addetti al servizio al pubblico: Tel. 02 99097248 – e.mail: limbiate@brianzabiblioteche.it
Cosa trovi in Biblioteca	Quotidiani e riviste Libri per Adulti e Ragazzi Libri e materiali in lingua originale Novità Librarie Documentazione locale: storica e attuale DVD, CD Musicali Fondo speciale “Mons. Eugenio Cazzani”
Strumenti tecnici	Postazione per consultazione catalogo on-line Wi.Fi. Postazioni per navigazione Internet Fotocopiatrice e scanner Stampante b/n

Iscrizione ai servizi di <i>BRIANZABIBLIOTECHE</i>	
Descrizione	L'iscrizione in una delle biblioteche aderenti al Sistema consente l'accesso ai servizi di tutte le biblioteche di <i>BRIANZABIBLIOTECHE</i> .
Modalità	<p>L'iscrizione è gratuita. Per iscriversi occorre presentare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un documento di identità; • il codice fiscale. <p>La tessera per accedere ai servizi è la tessera sanitaria o la carta d'identità elettronica.</p> <p>Per i minori di 18 anni è necessario il documento e la firma di un tutore.</p> <p>È possibile effettuare la pre-registrazione online ai servizi. Questa dà accesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio di prestito digitale; • prenotazione online dei documenti.

1. Lettura e consultazione in sede	
Descrizione	Tutto il materiale presente in sede, salvo particolari documenti, può essere liberamente consultato.
Cosa deve fare l'utente	<p>Non ci sono formalità. I materiali sono disponibili. Fanno eccezione le seguenti tipologie di materiale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libri del Fondo speciale Mons. Cazzani; • Storia locale; • Periodici e altri documenti conservati in Magazzino; <p>per accedere ai quali l'utente deve necessariamente essere accompagnato nei locali da un addetto della Biblioteca, o comunque attendere che l'addetto stesso recuperi e gli consegni il documento richiesto.</p> <p>Solo per la consultazione dei documenti del Fondo Mons. Cazzani e dei volumi di Storia locale è facoltà del Direttore richiedere un documento d'identità.</p>
Tempi e modi	Immediati (salvo particolari documenti).

2. Prestito materiali presenti in Biblioteca				
Descrizione	Tutto il materiale documentario presente in Biblioteca è ammesso al prestito. Fanno eccezione: <ul style="list-style-type: none"> • Materiale del Fondo Mons. Cazzani; • Numero corrente dei periodici; • Quotidiani; • Opere di consultazione. 			
Tempi e modi		Libri (inclusi audiolibri)	Riviste	Multimediale
	Durata del Prestito			
	Prestito	28 giorni	7 giorni	7 giorni
	N. Rinnovi	2	1	1
Numero massimo di documenti				
	Prestito	10	5	5
	Prenotazione	10	5	5
	Prestito Interbibliotecario (PIB)	SI	SI	SI
I materiali multimediali possono essere presi in prestito trascorsi 18 mesi dall'entrata in commercio, nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore.				
La Biblioteca gestisce, per i propri documenti, una sistematica attività di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito. Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito è prevista la sospensione temporanea dai servizi della Biblioteca:				
	Tipologia di documenti	Tolleranza	Giorni di sospensione	
	Libri	10 giorni	Numero di giorni pari ai giorni di ritardo dopo la tolleranza	
	Periodici	5 giorni	Numero di giorni pari ai giorni di ritardo dopo la tolleranza	
	Multimediale	5 giorni	Numero di giorni pari ai giorni di ritardo dopo la tolleranza	

Qualora l'utente smarrisca un documento o lo restituisca danneggiato, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, a giudizio del bibliotecario, può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa o, se ciò non fosse possibile, con altro documento o con rimborso di un equivalente valore.

Qualora un utente non provveda al reintegro del documento smarrito o danneggiato è prevista la revoca dei diritti d'accesso ai servizi di tutte le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** sino alla regolarizzazione della sua posizione.

3. Rinnovo di un prestito

Descrizione	<p>Il materiale documentario già in carico sulla tessera di un utente può essere rinnovato solo se il documento non è già stato rinnovato per il numero di volte consentito o se non è prenotato da un altro utente.</p> <p>Per il numero di rinnovi possibili si rimanda alla tabella al punto 2. <i>Prestito materiali presenti in Biblioteca.</i></p>
Modalità	<p>Il rinnovo può essere effettuato:</p> <ul style="list-style-type: none">• on line;• via e-mail;• telefonicamente.

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

Descrizione	<p>Il materiale documentario presente nelle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca ad esclusione di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Materiale raro, di pregio o sottoposto a tutela;• Fondi speciali;• Periodici conservati e/o rilegati;• Quotidiani;• Opere di consultazione;• Numero corrente di periodici.
--------------------	---

	<p>Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia attraverso il catalogo on line.</p> <p>La consegna dei documenti richiesti viene garantita presso la biblioteca indicata in un tempo variabile tra 0 e 3 giorni dal momento in cui il documento è disponibile. L'utente sarà avvisato con una e mail, un sms o una telefonata della disponibilità dei documenti pronti per il ritiro.</p> <p>In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà restituito alla biblioteca proprietaria.</p>
--	--

5. Prestito interbibliotecario nazionale	
Descrizione	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo di BRIANZABIBLIOTECHE ma disponibili in altre biblioteche del territorio nazionale. Le richieste possono essere rivolte al Comune di Monza.
Tempi e modi	Il servizio, disciplinato da specifico regolamento, può prevedere tariffe e viene effettuato con tempi di attesa variabili fra i 10 e i 20 giorni. La ricerca può essere effettuata con la collaborazione di un bibliotecario.

6. Assistenza e Consulenza all'utente	
Descrizione	<p>Il personale della Biblioteca è a disposizione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assistenza all'utilizzo degli strumenti e dei servizi; • consulenze per ricerche bibliografiche; • informazioni di comunità.
Tempi e modi	I tempi di risposta per la consulenza variano secondo la complessità della richiesta e il flusso dell'utenza del momento.

7. Informazioni di comunità	
Descrizione	<p>La Biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attività del territorio (ad esempio informazione sui servizi comunali, eventi, corsi, gruppi, associazioni, ecc.)</p> <p>Le informazioni recuperate possono essere fotocopiate, stampate o inoltrate in formato elettronico ad un indirizzo e.mail.</p>
Tempi e modi	Il servizio è, nei limiti del possibile, immediato e gratuito.

8. Stampe e Fotocopie	
Descrizione	Il servizio fotocopie è disponibile esclusivamente per il materiale presente in Biblioteca, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (in particolare si ricorda che non è possibile fotocopiare oltre il 15% di un libro). Il servizio è a cura del personale.
Tempi e modi	<p>Il servizio è gratuito, ma limitato a poche pagine (non oltre 5).</p> <p>Oltre questo limite, se il libro non può essere preso in prestito dall'utente, che può provvedere alle fotocopie esternamente, può essere richiesta la digitalizzazione delle pagine (scansione) da inviare ad un indirizzo email.</p> <p>Non si effettuano stampe e/o fotocopie a colori.</p>

9. Servizi on-line	
Descrizione	<p>I servizi on line consentono all'utente di usufruire di alcuni servizi in modalità remota utilizzando qualsiasi dispositivo connesso via internet all'indirizzo: www.brianzabiblioteche.it.</p> <p>Servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consultazione del catalogo; • accesso alla propria area personale; • prenotazione dei documenti; • rinnovo dei prestiti in corso; • verifica dello stato della propria tessera; • prestito digitale.
Modalità	<p>Per accedere ai servizi online occorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • essere in possesso delle proprie credenziali; • aver fornito un indirizzo e.mail.

10. Servizi per bambini e ragazzi	
Descrizione	<p>La Biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino ai quattordici anni ed anche ai genitori, agli insegnanti ed agli educatori.</p> <p>È a disposizione uno spazio organizzato con le opere suddivise per fasce d'età e per narrativa e saggistica.</p>
Tempi e modi	<p>Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opere di consultazione; • numero corrente dei periodici.

11. Servizi per adolescenti	
Descrizione	La Biblioteca raccoglie in una specifica area le opere dedicate alla fascia d'età dei giovani adulti con l'obiettivo di riconoscere lo specifico di questa fase di crescita che si colloca tra la fine della frequenza della scuola secondaria di primo grado e l'avvicinarsi alla maggiore età.
Tempi e modi	Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione di: <ul style="list-style-type: none"> • opere di consultazione; • numero corrente dei periodici.

12. Servizio Internet e Wi.Fi.	
Descrizione	La Biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni fisse per l'accesso ad Internet. L'accesso richiede un'iscrizione al servizio e l'accettazione del relativo regolamento. Le sessioni di navigazione sono prenotabili telefonicamente.
Tempi e modi	Per l'utilizzo di Internet da parte dei minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore. I minori di età inferiore ad anni 14, non possono comunque accedere alla navigazione individuale, se non accompagnati da un genitore o da un tutore. Il personale della biblioteca è a disposizione per: <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza di base; • Consulenza nella ricerca. Il servizio Internet è gratuito, ma limitato ad 1 ora al giorno per ogni utente iscritto al servizio. È possibile stampare (max 5 fogli in B/N) e/o salvare su chiavetta. Con queste limitazioni le stampe sono gratuite.
Wi.Fi gratuito	Nei locali della Biblioteca è possibile accedere alla rete con propri strumenti (PC, tablet, smartphone), utilizzando la linea Wi.Fi. del Comune. L'accesso è consentito attraverso credenziali personali, previa auto registrazione al servizio direttamente online.

13. Attività di promozione della lettura e dei servizi	
Descrizione	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi iniziative volte a promuovere: <ul style="list-style-type: none"> • la lettura e l'informazione; • l'uso dei propri servizi.
Tempi e modi	Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini, siti web, newsletter o social network. Le iniziative promozionali possono anche essere realizzate in forma coordinata con altre biblioteche.

14. Donazioni	
Descrizione	La Biblioteca può accettare donazioni di documenti da parte di privati cittadini e associazioni.
Tempi e modi	<p>Esigenze di gestione e ragioni di coerenza nello sviluppo delle raccolte impongono alla Biblioteca di accettare i materiali offerti in dono solo dopo un attento esame.</p> <p>Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.</p> <p>I doni che saranno giudicati privi di interesse per la Biblioteca potranno essere respinti, devoluti ad altre biblioteche o istituzioni culturali, offerti ad associazioni e scuole del territorio, messi a disposizione degli utenti interessati in appositi spazi oppure mandati al macero.</p>

Legenda dei termini utilizzati

DOCUMENTO

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

PRESTITO

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

RINNOVO

È l'opzione che consente all'utente di prolungare la durata di un prestito già in carico sulla sua tessera.

PRENOTAZIONE

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

RICHIESTA

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