



Carta dei Servizi

Biblioteca Civica

CS V1 Rev. 1

Biblioteca Civica

Via Marietti, 4 tel. 0290258221 fax 0290360739
E-MAIL servizi.culturali@comune.bareggio.mi.it

Sistema Qualità Certificato



PRINCIPI FONDAMENTALI

La biblioteca pubblica, servizio informativo e documentario di base della comunità, è un'istituzione che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, all'informazione; essa sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali che compongono la società, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Stabilisce con i propri utenti rapporti di servizio efficaci, rispettosi dei seguenti principi:

➤ Uguaglianza d'accesso alle informazioni

L'accesso ai servizi prestati dalla biblioteca è garantito a tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.

➤ Imparzialità e continuità di erogazione dei servizi

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Si impegna inoltre ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

➤ Partecipazione e trasparenza

Il personale della biblioteca e l'Amministrazione comunale insieme all'utenza sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.

➤ Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca s'ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del migliore risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La misurazione e verifica di risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

➤ Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità. Ogni eventuale modifica d'orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico:

LUNEDI'	09.00 - 12.00	14.30 - 18.30
MARTEDI'	09.00 - 12.00	14.30 - 18.30
MERCOLEDI'	09.00 - 12.00	14.30 - 18.30
GIOVEDI'	09.00 - 12.00	14.30 - 18.30
VENERDI'	09.00 - 12.00	14.30 - 18.30
SABATO	9.30 - 12.30	

➤ Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Indicatori di efficacia

Superficie totale disponibile al pubblico: mq.
Posti a sedere totali: n. 32
Postazioni Laboratorio Telematico Multimediale: n. 2
Postazione consultazione catalogo in rete: n. 1.

La commissione Biblioteca

A supportare l'attività della biblioteca è chiamata una Commissione, composta da rappresentanti dell'amministrazione, del Consiglio Comunale, dei frequentatori, con compiti:

- ◆ propositivi e consultivi e di verifica in ordine ai programmi annuali e pluriennali formulati dalle Amministrazioni Comunali;
- ◆ di collegamento con l'utenza e di espressione e trasmissione delle sue esigenze.

Personale

Biblioteca Civica

Via Marietti, 4 tel. 0290258221 fax 0290360739
E-MAIL servizi.culturali@comune.bareggio.mi.it

Sistema Qualità Certificato



La Responsabile dei Servizi Culturali, di cui la biblioteca fa parte, è Mariangela Cassani.
I referenti per i diversi servizi sono:
Luisa Manfredo, Roberta Olivotto, Sergio Trevisan.

Servizi

La biblioteca è un'istituzione culturale e costituisce un'unità di servizio fondamentale che stabilisce rapporti con l'Ente di riferimento, che le assegna obiettivi generali con adeguate risorse per raggiungerli. I servizi, nel rispetto dei principi stabiliti dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, sono forniti sulla base dell'eguaglianza, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.

La biblioteca assicura i seguenti servizi:

- prestito;
- prestito interbibliotecario;
- prenotazione;
- consultazione in sede;
- servizi on-line;
- suggerimenti per gli acquisti;
- consultazione internet;
- riproduzione fotostatica.

PRESTITO

Dal 1 settembre 2006 i comuni del sud-ovest milanese hanno costituito una fondazione per coordinare il lavoro di oltre 50 biblioteche di pubblica lettura. Grazie a questa istituzione è possibile accedere a un patrimonio di quasi 800.000 opere, disponibili nei formati più vari: libri, periodici, videocassette, cd, dvd e altro ancora.

L'iscrizione dà diritto al prestito di tutto il materiale presente nelle biblioteche (libri, vhs, cd, cd-rom, dvd) ad esclusione del materiale segnalato come "in consultazione".

All'atto dell'iscrizione viene richiesta la compilazione di un modulo con i seguenti dati:

- COGNOME NOME
- DATA DI NASCITA
- SESSO
- RESIDENZA
- CONTATTI
- TITOLO DI STUDIO
- CITTADINANZA
- ATTUALE OCCUPAZIONE
- FIRMA

Nel caso di iscrizione di utenti minorenni sarà necessaria la sottoscrizione del genitore che dovrà altresì compilare la parte relativa all'inserimento dei propri dati, posta sul retro del modulo.

La tessera d'iscrizione è personale e non cedibile, e deve essere presentata ogni qual volta l'utente utilizza il servizio di prestito.

Eventuali variazioni dei dati personali rilasciati al momento dell'iscrizione (indirizzo, contatti, titolo di studio, ecc.) dovranno essere comunicate tempestivamente.

DOVE

Il prestito viene effettuato direttamente presso la Biblioteca Civica di Bareggio, negli orari di apertura.

TEMPI

E' possibile prendere in prestito fino a un massimo di 15 documenti contemporaneamente; nel caso di materiale multimediale (cd, dvd, vhs, cd-rom) fino ad un massimo di 5 documenti di cui massimo 3 dello stesso tipo/supporto.

Il prestito ha la durata di un mese per i libri e di una settimana per riviste e documenti multimediali, con la possibilità di rinnovo per un altro mese (o settimana), anche su richiesta telefonica.

COSTI

Il prestito è un servizio gratuito assicurato dalla biblioteca.

Biblioteca Civica

Via Marietti, 4 tel. 0290258221 fax 0290360739
E-MAIL servizi.culturali@comune.bareggio.mi.it

Sistema Qualità Certificato



PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

E' possibile richiedere in prestito, direttamente in biblioteca oppure on-line, qualsiasi opera posseduta dalle biblioteche della fondazione per leggere (purché non segnata come "in consultazione"), scegliendo presso quale biblioteca farla recapitare. Non appena disponibile, il materiale richiesto sarà consegnato nella sede prescelta.

DOVE

Il prestito viene effettuato direttamente presso la Biblioteca Civica di Bareggio, negli orari di apertura.

TEMPI

Il libro richiesto dall'utente viene procurato in un arco di tempo che varia da un minimo di 48 ore a un massimo di 72 ore a seconda della provenienza.

E' possibile prendere in prestito fino a un massimo di 15 documenti contemporaneamente; nel caso di materiale multimediale (cd, dvd, vhs, cd-rom) fino ad un massimo di 5 documenti di cui massimo 3 dello stesso tipo/supporto.

Il prestito ha la durata di un mese per i libri e di una settimana per riviste e documenti multimediali, con la possibilità di rinnovo per un altro mese (o settimana), anche su richiesta telefonica.

COSTI

Il prestito interbibliotecario è un servizio gratuito assicurato dalla biblioteca.

PRENOTAZIONE

E' prevista la possibilità di prenotare un'opera non immediatamente disponibile (fino ad un massimo di n. 5 titoli).

In qualsiasi momento è possibile cancellare la prenotazione.

DOVE

La prenotazione viene effettuata direttamente presso la Biblioteca Civica di Bareggio, negli orari di apertura o anche tramite telefono, con e-mail, o attraverso il sito Internet della Fondazione per leggere (www.fondazioneperleggere.it)

TEMPI

Alla disponibilità del testo prenotato, l'utente verrà avvisato telefonicamente o tramite e-mail. L'opera prenotata resterà in deposito per una settimana; trascorso tale termine senza che l'utente abbia ritirato l'opera, la prenotazione sarà da ritenere decaduta.

COSTI

La prenotazione è un servizio gratuito assicurato dalla biblioteca.

CONSULTAZIONE IN SEDE

La consultazione in sede delle opere collocate a scaffale è libera. La consultazione delle opere e dei materiali librari e non librari non direttamente a disposizione degli utenti avviene con il tramite del Bibliotecario secondo le modalità più opportune stabilite dallo stesso

DOVE

La consultazione viene effettuata direttamente presso le sale lettura della Biblioteca Civica di Bareggio.

TEMPI

La consultazione delle opere può essere effettuata durante gli orari di apertura della Biblioteca.

COSTI

La consultazione è un servizio gratuito assicurato dalla biblioteca.

SERVIZI ON-LINE

All'indirizzo internet www.fondazioneperleggere.it è possibile consultare direttamente da casa il catalogo completo dei documenti presenti in tutte le biblioteche associate e prenotare ciò che interessa utilizzando la password consegnata con la tessera. Essa permette di accedere a un'area personale dove è possibile in ogni momento controllare la situazione dei prestiti e delle prenotazioni, sapere se i documenti richiesti sono arrivati presso la biblioteca scelta come destinazione, essere avvisati circa scadenze o ritardi di consegna e informati su attività e iniziative organizzate dalla Fondazione e dalle biblioteche.

Biblioteca Civica

Via Marietti, 4 tel. 0290258221 fax 0290360739
E-MAIL servizi.culturali@comune.bareggio.mi.it

Sistema Qualità Certificato



ESCLUSIONE TEMPORANEA DAL PRESTITO

Il patrimonio delle biblioteche è un bene di tutti, una comune ricchezza che va tutelata. Non è possibile prendere in prestito documenti, fino alla riconsegna delle opere in ritardo di restituzione.

SUGGERIMENTI PER GLI ACQUISTI

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti che possono interessare la collettività, rivolgendosi al personale e compilando l'apposito modulo.

DOVE

Il suggerimento per l'acquisto viene effettuato direttamente presso la Biblioteca Civica di Bareggio, negli orari di apertura .

TEMPI

Le richieste vengono inserite negli elenchi per gli acquisti, il mancato acquisto di alcuni volumi suggeriti dai frequentatori è dovuto alla loro irreperibilità in libreria. Nel momento in cui il libro è disponibile per il prestito l'utente viene avvisato telefonicamente. Dopo una settimana dall'avviso, senza che l'utente abbia provveduto al ritiro, il libro viene messo a scaffale.

COSTI

L'acquisto a seguito di suggerimento effettuato dall'utente, è un servizio gratuito assicurato dalla biblioteca.

CONSULTAZIONE INTERNET

La Biblioteca è dotata di un laboratorio telematico multimediale per la navigazione in Internet e la consultazione in sede di cd e Cd rom. Per questo servizio sono a disposizione n. 2 PC.

Per navigare in internet è necessaria la compilazione di un modulo di iscrizione, rilasciato dal personale della biblioteca, per i minorenni è necessaria la compilazione da parte del genitore.

DOVE

La consultazione viene effettuata direttamente presso la Biblioteca Civica di Bareggio, negli orari di apertura .

TEMPI

E' prevista una turnazione ogni 30 minuti. Sarà cura dell'utente compilare il modulo dove riporterà l'orario di inizio e di fine della navigazione.

COSTI

La consultazione è un servizio gratuito assicurato dalla biblioteca. Dovrà essere corrisposto un prezzo al pari di quello previsto per la riproduzione fotostatica, per le stampe effettuate.

RIPRODUZIONE FOTOSTATICA

Il servizio fotocopie è gestito, nel rispetto delle vigenti normative sul diritto d'autore, dal personale della biblioteca.

DOVE

Il servizio viene effettuato direttamente presso la Biblioteca Civica di Bareggio, negli orari di apertura

TEMPI

Le fotocopie vengono richieste direttamente al personale preposto al prestito che le esegue immediatamente.

COSTI

Il prezzo di ciascuna fotocopia è fissato in:

- 0,10 per le fotocopie formato A4
- 0,21 per le fotocopie formato A3
- 0,15 per le fotocopie fronte e retro formato A4
- 0,26 per le fotocopie fronte e retro formato A3

RECLAMI

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi. La Biblioteca è certificata secondo la normativa UNI EN:ISO 9001:2000.

DOVE

Il reclamo viene effettuato direttamente presso la Biblioteca Civica di Bareggio, negli orari di apertura. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

TEMPI

Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito via fax o posta elettronica.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile. Contemporaneamente saranno attivate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

COSTI

La presentazione del reclamo non prevede costi per l'utente.