



CITTA' DI CASSANO MAGNAGO
(Provincia di Varese)

AREA ATTIVITA' EDUCATIVE E PER IL TEMPO LIBERO

BIBLIOTECA COMUNALE "COLLODI"

Via Ungaretti, 2 – 21012 Cassano Magnago

Tel. 0331-204289

E-mail: bibliotecacomunale@cassano-magnago.it

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 al Servizio Prestito Interbibliotecario 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. Postazione multimediale
6. Sezione speciale per ragazzi
7. Sezione speciale locale
8. Sezione speciale emeroteca

Sono servizi a pagamento i seguenti:

9. Servizio di riproduzione dei documenti
10. Servizio Internet

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 Biblioteca. Sono ammessi al servizio tutti i residenti nella provincia di Varese, senza limitazioni di età. Sono altresì ammessi tutti coloro che, pur non risiedendo nei comuni della provincia, vi abbiano la sede abituale delle loro attività di studio o lavoro. Tali condizioni verranno autocertificate dal richiedente.

La tessera di iscrizione viene rilasciata, sul momento, previa esibizione di un documento di identità personale. Per i minori di quattordici anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci. In caso di smarrimento non è previsto il rilascio di un duplicato: il bibliotecario ammetterà l'utente al servizio, richiedendo un documento di identità.

Non tutto il materiale documentario è disponibile al prestito. Il bibliotecario stabilisce quali opere siano permanentemente escluse dal prestito (contrassegnandole con la sigla CONS apposta sull'etichetta) e quali sottoposte a particolari limitazioni di tempo e di numero per motivate esigenze di servizio.

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

Il materiale già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente entro tre giorni dal rientro del documento, che potrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale o reso disponibile per altro utente che l'ha prenotato.

Il prestito è consentito per un periodo di trenta giorni. Riviste, videocassette e altro materiale non librario devono essere restituiti entro dieci giorni. Il rinnovo del prestito, che può essere effettuato anche telefonicamente, è consentito se il documento non è stato richiesto da altro utente.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 15 giorni dalla scadenza tramite lettera o, se vi è urgenza, telefonicamente.

La mancata restituzione entro il tempo prescritto comporta l'esclusione temporanea o definitiva dal prestito.

Di norma, vengono prestate due opere per volta. Deroche ai limiti massimi di numero dei documenti prestati e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal bibliotecario di servizio solo ad utenti che si sono mostrati scrupolosi nell'osservanza delle presenti norme.

L'utente che danneggia o smarrisce il documento che ha in prestito è tenuto a pagare alla Biblioteca il prezzo risultante dal Registro di ingresso.

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 UOL l'utente può conoscere quanto posseduto dalle biblioteche della provincia e farne richiesta compilando una scheda predisposta dall'Ufficio Biblioteche della Provincia.

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 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 Postazione multimediale

Nella Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago è disponibile una postazione per la consultazione di CD-ROM e altro materiale multimediale posseduto dalla Biblioteca. Nella stessa postazione è possibile utilizzare alcuni programmi informatici fra i più diffusi.

Tutti gli utenti che abbiano compiuto il sedicesimo anno di età e che dimostrino un minimo di conoscenza degli strumenti informatici possono utilizzare tale servizio, previa registrazione.

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.

Il personale di biblioteca offre assistenza di base per l'utilizzo della postazione multimediale compatibilmente con l'esigenza di non pregiudicare i compiti di informazione e servizio connessi alla consulenza bibliografica e al prestito del patrimonio librario.

L'utilizzo della postazione avviene in tempi immediati. In caso di postazione occupata è prevista la formazione di liste di attesa con tempi massimi di utilizzo a persona non superiori a 30 minuti. E' possibile la prenotazione.

2.6 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 stesse 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.

2.7 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.

2.8 Sezione speciale emeroteca

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago è abbonata, al momento dell'emanazione della presente Carta, a 60 riviste e 4 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 10 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.

2.9 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. Le modalità di utilizzo di questo servizio sono fissate da apposite disposizioni presenti in Biblioteca.

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 dalla L. 675 del 31 dicembre 1996 (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:
$$\frac{\text{periodici correnti}}{\text{popolazione}} \times 1.000$$

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:
$$\frac{\textit{spesa ordinaria}}{\textit{prestiti}}$$