

The page features a decorative graphic consisting of several overlapping blue circles of varying sizes and shades, connected by thin blue lines that form a triangular shape pointing downwards. The circles are arranged in a descending pattern from top-right to bottom-right.

# Carta dei Servizi della Biblioteca Civica “Aldo Moro” di Villasanta

**novembre 2020**

## **Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari**

Le biblioteche pubbliche aderenti al Sistema Bibliotecario **BRIANZABIBLIOTECHE** considerano propri gli obiettivi ed i principi di erogazione del servizio di seguito enunciati:

**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 si ispirano a fonti normative e tecniche ufficiali ed autorevoli, 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 ed il più adeguato ai bisogni degli utenti.  
*(A tal fine vengono effettuati periodicamente monitoraggi e verifiche per misurare la qualità dei servizi forniti rispetto gli standard previsti)*

## **Separazione delle funzioni politiche e tecniche**

Gli organi politico-amministrativi (Sindaci, Assessori, Presidenti, ecc.) 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 bibliotecario in quanto responsabile diretto del servizio, si occupa in prima persona del funzionamento della biblioteca nei suoi principali aspetti gestionali, quali: 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

<b>Sede</b>	Villasanta Via Confalonieri, 55 – 039 23754258 <a href="mailto:villasanta@brianzabiblioteche.it">villasanta@brianzabiblioteche.it</a> <a href="mailto:biblioteca@comune.villasanta.mb.it">biblioteca@comune.villasanta.mb.it</a> Ore di apertura settimanale: 36
<b>Personale</b>	Bibliotecario Responsabile: Caterina Zampaglione 039 23754258 <a href="mailto:biblioteca@comune.villasanta.mb.it">biblioteca@comune.villasanta.mb.it</a> <a href="mailto:villasanta@brianzabiblioteche.it">villasanta@brianzabiblioteche.it</a>  Addetti al servizio biblioteca: sezione adulti, sezione ragazzi, sezione multimediale, emeroteca, <i>reference</i> , attività di promozione. Caterina Zampaglione Simona Aliprandi Elisabetta Bonfanti Marco Sardi
<b>Cosa trovi in Biblioteca</b>	Quotidiani e riviste Libri per Adulti e Ragazzi Libri e materiali in lingua originale Novità Librarie Documentazione locale: storica e attuale DVD, CD Musicali Fondi speciali (Fondo Camperio)
<b>Strumenti Tecnici</b>	Postazioni catalogo Postazioni internet Fotocopiatrice Stampanti b/n (per il pubblico)

## Iscrizione ai servizi di **BRIANZABIBLIOTECHE**

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

### 1. Lettura e consultazione in sede

<b>Descrizione</b>	Tutto il materiale presente in sede, salvo particolari documenti, può essere liberamente consultato
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	<p>Non ci sono formalità. I materiali sono disponibili. Per le seguenti tipologia di materiale è necessario richiedere un'autorizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> materiale raro, di pregio o sottoposto a tutela (Fondo Camperio)</li></ul>
<b>Tempi e modi</b>	Immediati (salvo particolari documenti)

## 2. Prestito materiali presenti in biblioteca

### Descrizione

Il materiale documentario presente in biblioteca è ammesso al prestito. Fanno eccezione:

- ✚ materiale raro, di pregio o sottoposto a tutela
- ✚ periodici conservati o destinati alla conservazione
- ✚ numero corrente dei periodici
- ✚ quotidiani
- ✚ opere di consultazione

### Tempi e modi

	Libri inclusi audiolibri	Riviste	Multimediale
Durata del prestito	28 giorni	7 giorni	7 giorni
Rinnovi consentiti	2	1	1
Numero	10	5	5
Prenotazione	10	5	5
PIB	SI	SI	SI

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 dal servizio di prestito:

Tipologia di documenti	Tolleranza	Giorni di sospensione
Libri	10	Numero di giorni pari ai giorni di ritardo dopo la tolleranza
Periodici	5	Numero di giorni pari ai giorni di ritardo dopo la tolleranza
Multimediale	5	Numero di giorni pari ai giorni di ritardo dopo la tolleranza

Qualora l'utente restituisca danneggiato o smarrisca un documento, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, su indicazione 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 delle biblioteche di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> sino alla regolarizzazione della sua posizione.
--	--

### 3. Rinnovo di un prestito

<b>Descrizione</b>	<p>Il materiale 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 presente al punto 2. <i>Prestito materiali presenti in biblioteca.</i></p>
<b>Modalità</b>	<p>Il rinnovo può essere effettuato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> online;</li> <li> via e-mail;</li> <li> telefonicamente.</li> </ul>

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

<b>Descrizione</b>	<p>Il materiale documentario presente nelle biblioteche di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca a esclusione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> materiale raro, di pregio o sottoposti a tutela</li> <li> periodici conservati e/o rilegati</li> <li> quotidiani</li> <li> opere di consultazione</li> <li> numero corrente di periodici</li> </ul> <p>Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia attraverso il catalogo online.</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</p>
--------------------	---

	<p>avvisato con un 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

<b>Descrizione</b>	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo di <b>BRIANZABIBLIOTECHE</b> ma disponibili in altre biblioteche del territorio nazionale. Le richieste possono essere rivolte al Comune di Monza.
<b>Tempi e modi</b>	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

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

## 7. Informazioni di comunità

<b>Descrizione</b>	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> fotocopiate</li> <li><input type="checkbox"/> stampate</li> </ul>
<b>Tempi e modi</b>	Il servizio è immediato e gratuito.

## 8. Stampe e Fotocopie

<b>Descrizione</b>	<p>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). Al servizio è possibile accedere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> con l'assistenza del personale</li><li><input type="checkbox"/> in modalità self service</li><li><input type="checkbox"/> a cura del personale</li></ul>
<b>Tempi e modi</b>	Il servizio è immediato.

## 9. Servizi on-line

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

## 10. Servizi per bambini e ragazzi

<b>Descrizione</b>	<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>
<b>Tempi e modi</b>	Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione:

	<input type="checkbox"/> opere di consultazione <input type="checkbox"/> periodici conservati e/o rilegati
--	---

## 11. Ludoteca

<b>Descrizione</b>	La biblioteca mette a disposizione uno spazio per il gioco libero (Ludoteca), destinato ai bambini dai 3 ai 10 anni e ai loro genitori e/o accompagnatori, che ne sono responsabili.
<b>Tempi e modi</b>	<p>Ore di apertura settimanali: 32</p> <p>L'accesso è libero e i bambini devono sempre accompagnati da un adulto. Bambini e genitori sono invitati ad avere cura del materiale e dei giochi, a riporli dopo l'utilizzo e a rispettare le regole esposte all'ingresso della ludoteca.</p> <p>Per motivi di igiene e pulizia non è consentito introdurre bevande e alimenti.</p>

## 12. Servizi per adolescenti

<b>Descrizione</b>	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.
<b>Tempi e modi</b>	<p>Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione:</p> <input type="checkbox"/> delle opere di consultazione <input type="checkbox"/> dei periodici conservati e/o rilegati

## 13. Servizio Internet e Multimedialità

<b>Descrizione</b>	<p>La biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni per l'accesso ad Internet (<i>opzione</i>: in modalità wireless). L'accesso richiede un'iscrizione al servizio e l'accettazione del relativo regolamento. Le sessioni di navigazione sono prenotabili:</p> <input type="checkbox"/> telefonicamente <input type="checkbox"/> tramite internet <p>Sono inoltre disponibili i seguenti servizi multimediali aggiuntivi:</p>
--------------------	---

	<input type="checkbox"/> Visione in sede di DVD <input type="checkbox"/> Ascolto in sede di CD
<b>Tempi e modi</b>	<p>Per l'utilizzo di Internet da parte dei minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore.</p> <p>Il personale della biblioteca è a disposizione per:</p> <input type="checkbox"/> Assistenza di base <input type="checkbox"/> Consulenza nella ricerca <p>Il servizio Internet è gratuito con limitazioni di tempo:</p> <input type="checkbox"/> Giornaliera <input type="checkbox"/> Settimanale <p>È possibile salvare su:</p> <input type="checkbox"/> chiavetta <input type="checkbox"/> altro

#### 14. Attività di promozione della lettura e dei servizi

<b>Descrizione</b>	<p>La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi varie iniziative volte a promuovere:</p> <input type="checkbox"/> la lettura e l'informazione <input type="checkbox"/> l'uso dei propri servizi
<b>Tempi e modi</b>	<p>Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini, internet o newsletter.</p> <p>Molte iniziative promozionali vengono realizzate in forma coordinata con altre biblioteche.</p>

#### 15. Donazioni

<b>Descrizione</b>	<p>La biblioteca può accettare doni e donazioni documentarie da parte di privati cittadini e associazioni.</p>
<b>Tempi e modi</b>	<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, mandati al macero oppure venduti destinando il ricavato all'incremento del patrimonio documentario.</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*. La descrizione dei documenti che costituiscono la raccolta di una biblioteca sono resi 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 7 giorni dalla data di comunicazione all'utente della disponibilità per il ritiro. 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 al prestito, 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.