



# Carta dei Servizi Biblioteca di Motta Visconti



## Denominazione ed elementi identificativi

Via Gian Paolo Annoni, 11

tel 02 90000001

email: [biblio.mottavisconti@fondazioneperleggere.it](mailto:biblio.mottavisconti@fondazioneperleggere.it)

internet: [www.comune.mottavisconti.mi.it/link/bibliotecahp.php](http://www.comune.mottavisconti.mi.it/link/bibliotecahp.php)

[www.fondazioneperleggere.it](http://www.fondazioneperleggere.it)  Biblioteche

ORARIO DI APERTURA	INVERNALE	ESTIVO
lunedì:	chiuso	chiuso
martedì:	15.00-19.00	9.00-13.00
mercoledì:	15.00-19.00	9.00-13.00
giovedì:	15.00-19.00	9.00-13.00
venerdì:	15.00-19.00	9.00-13.00
sabato:	9.30-12.30	9.30-12.30

## 1. Finalità e principi generali

### 1.1 Finalità della Biblioteca

La Biblioteca di Motta Visconti è il centro informativo della comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente dei cittadini.

La Biblioteca valorizza e promuove le peculiarità della cultura locale.

### 1.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi di Biblioteca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi e criteri:

- Eguaglianza:** nessuna distinzione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di sorta. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi alle persone portatrici di disabilità o di difficoltà di lettura riconosciute.
- Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività ed imparzialità.
- 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.
- Partecipazione:** la partecipazione degli utenti è fondamentale per il miglioramento dei servizi. Qualsiasi utente può presentare reclami, istanze e osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro.
- Efficienza ed efficacia:** la Biblioteca 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 standard per i servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

### **1.3 Cooperazione Bibliotecaria**

La Biblioteca fa parte della “Fondazione Per Leggere”, che comprende i seguenti Comuni: Abbiategrasso, Albairate, Arconate, Arluno, Assago, Bareggio, Basiglio, Bernate Ticino, Besate, Binasco, Boffalora sopra Ticino, Bubbiano, Buccinasco, Buscate, Casarile, Casorezzo, Cassinetta di Lugagnano, Castano Primo, Cesano Boscone, Cisliano, Corbetta, Corsico, Cuggiono, Cusago, Gaggiano, Gudo Visconti, Inveruno, Lacchiarella, Locate Triulzi, Magenta, Magnago, Marcallo con Casone, Mesero, Morimondo, Motta Visconti, Nosate, Noviglio, Opera, Ossona, Ozzero, Pieve Emanuele, Robecchetto con Induno, Robecco sul Naviglio, Rosate, Rozzano, Santo Stefano Ticino, Sedriano, Trezzano sul Naviglio, Turbigo, Vanzaghella, Vermezzo, Vernate, Vittuone, Zelo Surrigone, Zibido San Giacomo.

## **2. I servizi**

I servizi sono organizzati per rispondere alle esigenze informative di una moderna comunità locale: accanto ai libri, le raccolte mettono a disposizione una pluralità di altri materiali e risorse (riviste, CD-ROM, DVD, audiolibri, e-book, postazioni internet, Media Library On Line) secondo una logica di integrazione che mira a rendere disponibile l'informazione a prescindere dalle forme e dai supporti in cui essa è registrata. Tutti i cittadini possono trovare risposte ai propri bisogni informativi.

### **2.1 Iscrizione**

Per utilizzare i servizi della Biblioteca è necessario iscriversi. L'iscrizione è gratuita e avviene mediante compilazione dell'apposito modulo. Per i minorenni il modulo di iscrizione deve essere firmato da un genitore o da chi esercita funzione analoga.

La tessera di iscrizione è personale e dà accesso ai servizi di tutte le biblioteche che aderiscono alla “Fondazione Per Leggere”.

### **2.2 Lettura e consultazione**

La Biblioteca dispone di 32 postazioni individuali di lettura con tavoli per lo studio e materiale utile come dizionari, enciclopedie, codici e repertori. L'accesso ai materiali collocati a scaffale e alle postazioni di lettura è libero e consentito a tutti gli utenti iscritti. Chiunque ne abbia la necessità può chiedere l'assistenza del personale nella ricerca di documenti o informazioni.

### **2.3 Prestito a domicilio**

Tutte le opere della Biblioteca, ad eccezione di quelle destinate alla sola consultazione (dizionari, enciclopedie, repertori, ultimo fascicolo di giornali e riviste) possono essere prese in prestito.

Al prestito a domicilio possono accedere tutti gli iscritti, presentando la tessera di iscrizione.

È possibile prendere in prestito fino a un massimo di 15 titoli ma non più di 5 documenti multimediali; fra questi non più di 3 dello stesso tipo o supporto.

Il prestito ha la durata di 30 giorni per i libri e di una settimana per riviste e opere multimediali; può anche essere rinnovato, una sola volta in assenza di prenotazioni.

La data di restituzione è scritta sul segnalibro che viene consegnato al momento del prestito.

Sono esclusi dal prestito a domicilio le audioregistrazioni e videoregistrazioni quando non siano trascorsi 18 mesi dalla pubblicazione.

Il patrimonio della Biblioteca è un bene di tutti. Per questa ragione la riconsegna deve avvenire entro i termini stabiliti.

La Biblioteca provvede periodicamente al sollecito delle opere in ritardo di restituzione.

La mancata restituzione o il danneggiamento comportano il rimborso o il riacquisto delle opere prese in prestito.

#### **2.4 Prestito interbibliotecario**

Questo servizio consente di ottenere in prestito qualsiasi opera posseduta dalle biblioteche della "Fondazione Per Leggere", purché non segnata come "in consultazione". É inoltre possibile scegliere in quale biblioteca far recapitare i materiali richiesti. Per i quantitativi e la durata, valgono le medesime indicazioni del prestito a domicilio.

Di norma, se le opere sono disponibili, vengono consegnate entro sette giorni lavorativi e restano in giacenza in attesa del ritiro per sette giorni. Passato tale termine, i libri vengono restituiti alla biblioteca proprietaria.

Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere effettuate anche on line, fino ad un massimo di cinque.

#### **2.5 Rinnovo del prestito**

Il rinnovo del prestito è consentito una sola volta, a condizione che l'opera non sia prenotata da un altro utente.


Il rinnovo può essere richiesto entro la scadenza direttamente in Biblioteca oppure telefonicamente. É anche possibile effettuare autonomamente il rinnovo, utilizzando i servizi on line.

#### **2.6 Prenotazione di documenti in prestito**

Nel caso le opere richieste fossero in prestito, è possibile prenotarle in Biblioteca oppure attraverso i servizi on line (utilizzando internet è possibile prenotare, al massimo, cinque titoli).

Quando l'opera prenotata è disponibile, la Biblioteca avvisa il richiedente, che deve provvedere al ritiro entro una settimana dall'avviso di disponibilità.

#### **2.7 Servizi on line**

Attraverso il catalogo on line della "Fondazione Per Leggere" (<http://www.fondazioneperleggere.it>  catalogo) si può accedere a un'area personale che offre i servizi di prenotazione e rinnovo.

Per accedere alla propria area personale si deve utilizzare il proprio codice personale (il numero di tessera) e una password fornita inizialmente dal gestore del sistema, che può essere successivamente personalizzata.

#### **2.8 Servizio di riproduzione**

É disponibile un servizio gratuito di riproduzione in fotocopia e/o stampa da PC.

Il servizio è riservato al materiale di proprietà della Biblioteca, nei limiti stabiliti dalla normativa vigente in tema di protezione del diritto d'autore. Sono esclusi i materiali che presentino rischi di deterioramento.

#### **2.9 Servizio di informazione**

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o fonti informative online.

#### **2.10 Servizi internet e multimediali**

La Biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video e sonori, cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (CD-ROM, banche dati...) o tramite connessione remota, via Internet.

I documenti sonori e video possono essere utilizzati in sede nelle postazioni informatiche, oppure possono essere presi in prestito, salvo quanto indicato al punto 2.3.

La Biblioteca dispone di 2 postazioni singole per la navigazione in internet utilizzabili dal pubblico, tramite username e password. L'account personale deve essere abilitato dal personale previa sottoscrizione di un modulo di accettazione delle regole di utilizzo stabilite dalla "Fondazione Per Leggere" e dalla registrazione degli estremi di un documento d'identità valido; per gli utenti minorenni il modulo di iscrizione al servizio deve essere sottoscritto da un genitore.

L'utilizzo delle postazioni di lavoro informatiche è limitato a un massimo di due ore.

### **2.11 Servizi per i ragazzi**

La Biblioteca 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 riservato. È altresì stato creato uno spazio dedicato ai bambini da 0 a 3 anni, dotato di materiali specificamente indicati a questa fascia di età. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

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

### **2.12 Iniziative culturali diverse**

La Biblioteca promuove le seguenti iniziative culturali:

- letture animate;
- iniziative concordate con i referenti dell'Istituto Scolastico Comprensivo;
- iniziative programmate dall'Assessorato competente.

Tutte le informazioni inerenti tali attività saranno reperibili presso la Biblioteca, sul sito del Comune all'indirizzo: <http://www.comune.mottavisconti.mi.it/> e sul sito della "Fondazione Per Leggere": <http://www.fondazioneperleggere.it>

Altri servizi: informazioni di comunità; utilizzo di Media Library On Line accessibile anche dalle abitazioni degli utenti.

## **3. Informazione e partecipazione**

### **3.1 Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri.

#### **Il personale deve:**

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

#### **L'utente deve:**

- rispettare le regole della Biblioteca;
- rispettare gli orari, le scadenze, le norme elementari della corretta convivenza civile;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

## **4. Tutela dei diritti degli utenti**

### **4.1 Reclami**

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, deve essere presentato per iscritto (anche spedito per fax o posta elettronica) all'Ufficio Cultura del Comune o alla Segreteria della "Fondazione Per Leggere". Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

### **4.2 Rapporto con gli utenti**

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti, gli arredi o il personale della Biblioteca.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

### **4.3 Informazione e partecipazione**

Con periodicità prefissata, la Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisire il giudizio sui servizi erogati.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per gli acquisti utilizzando un'apposita modulistica. Le proposte sono valutate dal personale ed accettate nei limiti della disponibilità di bilancio e se compatibili con gli indirizzi e le priorità di sviluppo delle raccolte.