

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECA CIVICA LUCIO MASTRONARDI

BIBLIOTECA DEI RAGAZZI GIANNI CORDONE

Carta pubblicata il Approvata con D.G.C. n.



Indice generale

| | |
|--------------------------------------------------------------|----|
| PRESENTAZIONE..... | 3 |
| Caratteristiche della carta..... | 3 |
| Principi fondamentali..... | 4 |
| Principali riferimenti normativi..... | 5 |
| IL SERVIZIO BIBLIOTECARIO..... | 7 |
| Finalità e missione del servizio..... | 7 |
| A chi si rivolge il servizio..... | 8 |
| Com'è organizzato il servizio..... | 10 |
| Orario delle biblioteche..... | 10 |
| Sedi delle biblioteche..... | 11 |
| PATRIMONIO..... | 14 |
| Raccolte documentarie e loro organizzazione..... | 14 |
| Richieste di acquisto degli utenti..... | 14 |
| PRINCIPALI SERVIZI EROGATI..... | 16 |
| Accesso e iscrizione..... | 16 |
| Minorenni..... | 16 |
| Reference..... | 17 |
| Servizio di Prestito..... | 17 |
| Durata e proroga del prestito..... | 18 |
| Modalità del prestito..... | 18 |
| Servizio di prestito interbibliotecario..... | 19 |
| Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane..... | 19 |
| MLOL (MediaLibraryOnLine)..... | 20 |
| Servizio di riproduzione..... | 20 |
| Promozione e attività culturali..... | 20 |
| Accoglimento proposte e utilizzo spazi..... | 21 |
| INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE..... | 22 |
| Rapporto con gli utenti..... | 22 |
| I nostri standard di qualità..... | 23 |
| Indagini di soddisfazione e valutazione dei servizi..... | 26 |
| Reclami..... | 26 |
| NORME PER L'ACCESSO AD INTERNET E ALLA RETE WI-FI..... | 27 |
| Obiettivi del servizio..... | 27 |
| Postazioni informatiche e wifi..... | 27 |
| Forme di partecipazione degli utenti..... | 27 |
| Qualità dell'informazione reperita..... | 27 |
| Norme di comportamento e responsabilità degli utenti..... | 28 |
| Sanzioni..... | 28 |

| PRESENTAZIONE

| Caratteristiche della carta

La Carta dei Servizi della Biblioteca, concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli art. 3 e 9 della Costituzione italiana e opera in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e dalla Legge Regionale lombarda 7 ottobre 2016, n. 25 (Politiche regionali in materia culturale - Riordino normativo).

La Carta dei servizi è lo strumento fondamentale previsto dal Regolamento, che regola i rapporti tra servizio e utenti.

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. La Carta dei Servizi, quindi, è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi è visionabile sul sito internet del Comune:
<https://www.comune.vigevano.pv.it/cultura>

| **Principi fondamentali**

La Carta dei Servizi delle Biblioteche di Vigevano si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

Continuità

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Chiarezza e Trasparenza

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

| Principali riferimenti normativi

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.;
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 "Ottimizzazione della produttività

del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

I principali riferimenti normativi relativi all’attività delle Biblioteche sono:

- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137"
- Convenzione quadro del Consiglio d’Europa sul valore dell’eredità culturale per la

società 27 febbraio 2013;

- Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (2022);
- Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001);
- Legge Regione Lombardia 7 ottobre 2016, n. 25 (Politiche regionali in materia culturale - Riordino normativo).

| IL SERVIZIO BIBLIOTECARIO

| Finalità e missione del servizio

Le principali finalità delle biblioteche di Vigevano sono:

- La biblioteca pubblica, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.
- La biblioteca pubblica è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.
- La biblioteca pubblica è nella titolarità dell'Ente Locale, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabilisce in materia.
- La biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

I valori ideali ai quali le Biblioteche di Vigevano ispirano la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

I servizi offerti dalle Biblioteche di Vigevano le connota come:

- luogo per la conoscenza, in grado di offrire informazioni, libri e periodici sia cartacei sia digitali, altri documenti sonori, audiovisivi e multimediali, non solo per lo studio e la ricerca, ma anche per soddisfare curiosità personali e esigenze legate alla vita quotidiana e per l'intrattenimento personale nel tempo libero;

- luogo per l'incontro, in grado di offrire opportunità di incontro, dialogo e integrazione culturale, generazionale, familiare, sociale, anche grazie ad appositi spazi destinati alle conferenze, a iniziative di istruzione permanente e ad altre attività culturali e espositive.

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate le Biblioteche di Vigevano promuovono altresì la cultura e le professionalità biblioteconomiche, attraverso la formazione permanente.

| A chi si rivolge il servizio

L'insieme dei servizi e risorse documentarie e informative delle Biblioteche di Vigevano è rivolto a tutti.

Particolari servizi o modalità di fruizione sono destinati a specifiche categorie di utenti, quali bambini e ragazzi, utenti con disabilità o patologie che provochino impedimento alla lettura, ammalati e degenti di ospedali, detenuti.

La Biblioteca civica non ha obblighi né responsabilità di custodia dei minori. I minori di anni 14 devono entrare in biblioteca accompagnati da una persona adulta, che eserciti la potestà genitoriale o da questa autorizzata, che non può lasciarli senza sorveglianza.

Tutti gli utenti, nel rispetto della normativa vigente e in base alla presente Carta dei servizi, hanno diritto a:

- accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni di sesso, razza, religione, condizione sociale;
- avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio;
- essere informati sui servizi, le attività e le iniziative culturali offerti dalle Biblioteche di Vigevano;
- partecipare allo sviluppo delle raccolte, attraverso suggerimenti e proposte d'acquisto;
- ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente, secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta;
- inoltrare suggerimenti, richieste e lamentele su ogni aspetto del servizio

Tutti gli utenti sono tenuti a:

- osservare le prescrizioni della presente Carta dei servizi e le altre disposizioni della Direzione che regolano il servizio;
- non utilizzare l'edificio, i servizi e le dotazioni documentarie e strumentali delle biblioteche per fini diversi da quelli indicati nella presente Carta dei servizi;
- trattare con cura i documenti ricevuti in prestito o consultati in sede;
- non arrecare danni alle strutture e agli arredi;
- non lasciare senza sorveglianza i minori di 14 anni da loro accompagnati;
- dare la precedenza, in caso di code, alle persone disabili e alle donne incinte;
- non ostacolare il passaggio sulle scale e le vie di esodo occupando in forme improprie tali spazi;
- non consumare cibi o bevande, eccetto l'acqua, nelle sale di lettura e nelle aree che ospitano gli scaffali con le collezioni librerie accessibili al pubblico;
- non entrare nelle biblioteche sotto influenza di alcol o sostanze stupefacenti;
- non entrare nelle sedi in condizioni di igiene personale atte a infastidire gli altri utenti;
- utilizzare sempre il guinzaglio per i cani al seguito e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità delle persone. Il proprietario o detentore deve avere cura che i cani non sporchino e deve disporre degli strumenti idonei alla rimozione delle deiezioni del cane, avendo inoltre l'obbligo di pulire e risarcire gli eventuali danni. Deve inoltre, se si presentano casi particolari (presenza di bambini, di altri cani con i quali la convivenza si dimostri problematica, concomitanza di manifestazioni, etc.), dare seguito all'eventuale richiesta del personale di allontanare l'animale. La persona priva di vista ha sempre diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida, purché tenuto al guinzaglio, anche se non munito di museruola.
- adottare, più in generale, un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile, nei confronti degli altri utenti e del personale;
- partecipare alle esercitazioni di evacuazione e attenersi alle istruzioni degli addetti alla sicurezza in caso di emergenza;
- non effettuare riprese fotografiche o video all'interno delle sedi senza l'autorizzazione della Direzione;
- non questuare né proporre l'acquisto di merci o servizi;

- non distribuire materiale pubblicitario né affiggere manifesti o volantini senza l'autorizzazione della Direzione.

| Com'è organizzato il servizio

La Città di Vigevano ha organizzato i propri servizi bibliotecari in due sedi: la Biblioteca Civica *L. Mastronardi* e la Biblioteca Ragazzi *G. Cordone*

La biblioteca pubblica fa parte del Servizio Cultura della Città di Vigevano.

La Biblioteca Civica *Lucio Mastronardi* e la Biblioteca dei Ragazzi *Gianni Cordone* costituiscono la biblioteca pubblica della Città di Vigevano. Si differenziano per l'ubicazione dello spazio, per una differente apertura dovuta ad esigenze differenti dell'utenza e per il target a cui si rivolgono.

| Orario delle biblioteche.

L'orario estivo (giugno - settembre) e brevi periodi di chiusura durante le festività vengono di volta in volta concordate, previa approvazione dei responsabili, secondo il calendario e comunicate agli utenti nelle sedi e sui siti internet.

Tutti i servizi possono essere fruiti fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.

- **Biblioteca Civica Lucio Mastronardi**

Orario ordinario d'apertura al pubblico, da **metà settembre** a **metà giugno**

| |
|------------------------------------|
| Lunedì 8:30-13:30 / 14:30-19:00 |
| Martedì 8:30-13:30 / 14:30-19:00 |
| Mercoledì 8:30-13:30 / 14:30-19:00 |
| Giovedì 8:30-13:30 / 14:30-19:00 |
| Venerdì 8:30-13:30 / 14:30-23:00 |

| |
|-------------------|
| Sabato 9:00-13:00 |
|-------------------|

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **55,30**

- **Biblioteca dei Ragazzi *Gianni Cordone***

Orario ordinario d'apertura al pubblico, da **metà settembre** a **metà giugno**

| |
|-----------------------|
| Lunedì chiuso |
| Martedì 14.30-18:30 |
| Mercoledì 14.30-18:30 |
| Giovedì 14.30-18:30 |
| Venerdì 14.30-18:30 |
| Sabato 9:00-13:00 |

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **20**

In tali giorni sono garantiti tutti i servizi di seguito elencati.

| **Sedi delle biblioteche**

Entrambe le Biblioteche sono facilmente raggiungibili ed ubicate al centro della città. Sono dotate anche di spazi verdi esterni fruibili dagli utenti.

I materiali di entrambe le biblioteche sono disposti a "scaffale aperto".

- **Biblioteca Civica Lucio Mastronardi**

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indirizzo della Biblioteca: Corso Cavour n. 82 - Vigevano |
| Tel. 0381 70149 |
| Posta elettronica mastonardi@comune.vigevano.pv.it |
| Sito: http://https://www.comune.vigevano.pv.it/cultura/ |

I fondi documentari sono tutti direttamente accessibili dal pubblico e distribuiti su tre piani.

- **Piano terra**

Al piano terra si trovano l'emeroteca, una sala lettura con libri di saggistica e la Sala Franzoso - locale conferenze con impianto audio-visivo, microfoni e 70 posti a sedere.

- **Primo piano**

Al primo piano si trova il banco reference ove il personale effettua l'accoglienza, le iscrizioni e le operazioni di prestito e informazione. A questo piano sono situati i libri di saggistica, le aule studio, il materiale audiovisivo, la fotocopiatrice e le postazioni informatiche.

- **Secondo Piano**

Al secondo piano si trova un'altra postazione destinata alle operazioni di prestito e informazione; tutta la sezione di letteratura, la sezione di documenti in lingua straniera e la sezione di Storia locale. Numerose sono le aule studio a disposizione degli utenti. Il materiale della Sezione di Storia Locale può essere consultato ma non preso a prestito, se non previa autorizzazione del personale.

- **Biblioteca dei Ragazzi Gianni Cordone**

| |
|-------------------------------------------------------|
| Indirizzo della Biblioteca: Via Boldrini 1 - Vigevano |
| Tel. 0381690754 |

| |
|--------------------------------------------------|
| Posta elettronica: ragazzi@comune.vigevano.pv.it |
|--------------------------------------------------|

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sito: http://https://www.comune.vigevano.pv.it/cultura/ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La Biblioteca dei Ragazzi, in relazione alla specificità della sua utenza, ha organizzato le proprie raccolte nel seguente modo:

- **Primo piano**

Al primo piano si svolgono le due principali funzioni della biblioteca: il prestito agli utenti ed il servizio di reference.

Cartonati collocati in appositi contenitori accessibili ai bambini più piccoli, Sezione Nati per Leggere, Sezione Prime Letture che comprende libri in stampato maiuscolo e in corsivo e Letture Facilitate rivolte anche ai dislessici e comprendente anche libri in CAA, narrativa dai 5 ai 10 anni suddivisa in due fasce di età (5/7 e 8/10) collocata a scaffale aperto, sezione multimediale composta dai DVD per bambini fino ai 10 anni, sezione audiolibri e libri con CD musicali allegati, sezione emeroteca comprendente 2 quotidiani e 1 settimanale locale.

Sempre a questo piano sono collocati i silent book, i romanzi grafici, la sezione musica, la sezione teatro, lo scaffale Miti, quello dei classicini e la sezione bibliografie.

Sono qui collocati anche gli espositori per le novità e per i materiali informativi.

A questo piano si trova anche uno spazio attrezzato per la lettura ai bambini più piccoli svolta da parte dei loro accompagnatori o promossa dalla Biblioteca negli incontri periodici di lettura ad alta voce. Questo spazio al mattino viene utilizzato anche per la gestione dei laboratori di promozione alla lettura rivolti alle scuole. Sono qui collocate tre postazioni internet e un tablet ad uso degli utenti.

- **Piano Seminterrato**

Questo spazio è riservato in modo più specifico allo studio e ai corsi, la sala infatti è dotata di diversi posti a sedere, gode di tranquillità (il piano superiore risulta più movimentato in relazione alle attività che vi si svolgono), è qui collocato il servizio di fotocopiatura. A questo piano si trova la narrativa rivolta ai ragazzi di 11/14 anni, una piccola sezione Giovani Adulti, la saggistica, la sezione fumetti e poesia oltre alle sezioni: multiculturale; psico - pedagogica e didattica per educatori, insegnanti e genitori; multimediale; Shoah, guerra e resistenza; legalità.

| PATRIMONIO

| Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da: materiale librario moderno, periodici e materiale multimediale.

Tutti i materiali, acquistati, donati o scambiati per fare parte delle raccolte, vengono inventariati e catalogati in sede o presso il Centro di Catalogazione Provinciale. In ogni caso è garantita l'osservanza delle procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica, secondo gli standard nazionali e internazionali.

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi, documenti in formato elettronico e multimediale e altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali ed adeguati alle esigenze dell'utenza.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale, custoditi in un'apposita sezione.

L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale.

| Richieste di acquisto degli utenti

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale che valuterà le proposte. Le richieste accolte vengono inserite negli elenchi degli acquisti e la loro disponibilità comunicata personalmente ai richiedenti.

Di norma non hanno seguito le richieste di documenti non più reperibili sul mercato editoriale o – a giudizio del personale bibliotecario – non congrue alle

caratteristiche del patrimonio e delle funzioni della Biblioteca. La motivazione viene sempre comunicata al richiedente.

| PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

| Accesso e iscrizione

L'accesso agli spazi della Biblioteca è libero e gratuito. Per usufruire di tutti servizi (ad esempio: prestito, utilizzo aule studio, uso postazioni pc pubbliche, etc.), è necessario essere iscritti.

L'iscrizione è gratuita ed informatizzata. All'atto dell'iscrizione è richiesta l'esibizione di un documento di identità valido e vengono richiesti i seguenti dati:

- nome e cognome
- data e luogo di nascita
- residenza ed eventuale domicilio
- recapito telefonico (telefono fisso e/o cellulare)
- indirizzo di posta elettronica
- titolo di studio e professione
- codice fiscale

I dati raccolti saranno visibili solamente agli utenti e agli operatori del sistema, e saranno tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

Gli iscritti ricevono una tessera personale e sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di recapito

L'utente potrà accedere ai servizi on line del catalogo e della gestione automatizzata del prestito utilizzando username e password rilasciati al momento dell'iscrizione, e alla Biblioteca Digitale MLOL.

| Minorenni

In caso di utenze che non abbia ancora compiuto i 18 anni, il modulo di iscrizione deve essere sottoscritto da un genitore o da chi ne fa le veci e corredato da copia del documento d'identità; per i più piccoli è richiesta la presenza dell'adulto all'atto dell'iscrizione.

| Reference

L'accesso al patrimonio documentario può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione da parte del bibliotecario che fornisce assistenza e consulenza di informazione bibliografica (reference).

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione di ricerche più complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di 1 giorno.

La Biblioteca ha cura di istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua tutti i servizi messi a disposizione.

| Servizio di Prestito

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e restituiti integri in tutte le loro parti (compresi eventuali confezioni o allegati).

In modo particolare:

- i libri e gli altri materiali cartacei non devono essere sottolineati, macchiati o strappati;
- cd, audiolibri e dvd non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore.

In caso di **smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale**, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni del personale della biblioteca; in attesa o in assenza di tale reintegro l'utente viene sospeso dal prestito.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene periodicamente mediante telefonate e/o lettere; se le opere sollecitate non vengono riconsegnate, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo rispetto alla data prevista per la restituzione.

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione; sono altresì vietati l'utilizzo e la riproduzione del materiale avuto in prestito in contrasto con le normative vigenti.

Per gli utenti impossibilitati a raggiungere la biblioteca, a causa di impedimenti fisici, è prevista la consegna a domicilio, anche mediante l'apporto di personale volontario, previa richiesta dell'interessato.

| Durata e proroga del prestito

Prestito locale libri e audiolibri durata 30 giorni (rinnovabile 1 volta per altri 30 giorni)

Prestito locale CD, DVD durata 7 giorni (non rinnovabile)

Prestito ILL durata 30 giorni (rinnovabile previo consenso della Biblioteca prestante secondo le modalità indicate dalla stessa)

La domanda di proroga può essere effettuata: in sede, telefonicamente o on line da cinque giorni prima a cinque giorni dopo la data di scadenza e si può chiedere la proroga una sola volta. Qualora il documento in prestito sia stato prenotato da un altro utente il prestito non potrà essere prorogato.

Deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse ai singoli per particolari e motivate esigenze dal bibliotecario in servizio.

Ad uffici, scuole, casa circondariale, gruppi di lettura ed altri consimili soggetti potrà essere consentito derogare anche per determinati periodi di tempo e specifiche categorie di opere.

| Modalità del prestito

Possono essere presi in prestito al massimo 5 volumi (8 alla Biblioteca dei ragazzi), 2 cd musicali, 2 DVD.

Un documento già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente al rientro del documento che dovrà essere ritirato entro 5 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Sono esclusi dal prestito:

- Tutti i documenti di pregio, le tesi di laurea e i documenti appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti in sola consultazione;
- i quotidiani e i periodici correnti;
- le opere presenti nella Sezione Locale, se non possedute in doppia copia.

| Servizio di prestito interbibliotecario

Le Biblioteche di Vigevano fanno parte del Sistema Bibliotecario della Lomellina (SBL) e condividono catalogo, programma gestionale e servizio di interprestito con le Biblioteche del Pavese, comprese quelle Universitarie.

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al servizio di prestito.

Presso le Biblioteche di Vigevano funzionano i seguenti Servizi di Prestito Interbibliotecario:

- Prestito Interbibliotecario del Sistema Lomellino e Pavese (Prestito interbibliotecario Provinciale), che offre l'opportunità di accedere senza oneri diretti ai patrimoni bibliografici delle altre biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Lomellina, del Pavese, dell'Oltrepo e delle Biblioteche dell'Università di Pavia;
- Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane.

| Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane

Con il Servizio di Prestito Interbibliotecario Nazionale, i libri vengono reperiti tramite banche dati, richiesti alla biblioteca che li possiede e spediti attraverso il servizio postale gestito dall'Ente.

Possono essere richiesti attraverso il prestito interbibliotecario nazionale al massimo **3 volumi contemporaneamente**.

La biblioteca informa gli utenti sulle specifiche condizioni alle quali il servizio viene fornito, con particolare riferimento al pagamento di tariffe e/o al rimborso di spese di spedizione. L'autorizzazione all'inoltro della richiesta di prestito interbibliotecario comporta per l'utente l'accettazione delle condizioni alle quali il servizio viene offerto dalla singola biblioteca.

Su richiesta delle altre biblioteche italiane, la Biblioteca di Vigevano invia il proprio materiale in **regime di gratuità, se possibile reciproca**, mediante posta tracciabile (o formato digitale se è una richiesta di Document Delivery). Il prestito dura un mese dal ricevimento del materiale ed è rinnovabile per un altro mese.

| **MLOL (MediaLibraryOnLine)**

Il SBL aderisce alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine (MLOL). Nella Piattaforma i contenuti sono suddivisi in due cataloghi, il Catalogo MLOL e il Catalogo OPEN: il catalogo MLOL include le risorse che il Sistema Bibliotecario della Lomellina acquista e mette a disposizione degli iscritti alle biblioteche (ebook e audiolibri e un'edicola con migliaia di quotidiani e periodici da tutto il mondo); nella sezione OPEN è presente una selezione di libri digitali, manoscritti, mappe, spartiti musicali, risorse audio, video e di e-learning accessibili senza limitazioni.

Gli iscritti delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Lomellina accedono al servizio attraverso il portale <http://lomellinapavese.medialibrary.it>, digitando le credenziali rilasciate, su richiesta, dalla Biblioteca

| **Servizio di riproduzione**

Il servizio di riproduzione in fotocopia e attraverso stampe è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, a pagamento secondo le tariffe stabilite dai regolamenti comunali.

Dalla riproduzione in fotocopia sono esclusi i documenti le cui caratteristiche fisiche, di conservazione e comunque di particolare pregio o rarità possano – a giudizio del personale della Biblioteca - risultare compromesse da tale azione.

| **Promozione e attività culturali**

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, la formazione permanente e il confronto fra culture e conoscenze diverse.

La Biblioteca incoraggia la promozione dell'abitudine alla lettura nelle bambine e nei bambini fin da piccoli sensibilizzando le famiglie, gli asili, i pediatri. Particolare attenzione viene riservata alla collaborazione con le scuole al fine di conquistare i ragazzi

alla lettura ed alla frequentazione della biblioteca, attraverso proposte di laboratori, letture animate, attività per bambini in età prescolare (es: progetto Nati per Leggere).

Promuove inoltre la collaborazione con scrittori, poeti, illustratori e traduttori locali, editori e librerie e gli altri soggetti della filiera del libro per favorire sempre di più la diffusione della rete culturale del territorio.

La Biblioteca favorisce e ospita Gruppi di Lettura.

In collaborazione con Associazioni culturali e altri enti, la biblioteca, inoltre, promuove diversi corsi di formazione (lingue, psicologia, informatica, benessere....) rivolti alle diverse fasce d'età, gite culturali, attività ludiche e ricreative.

| **Accoglimento proposte e utilizzo spazi**

La Biblioteca promuovono la fruizione delle strutture e valorizzano il patrimonio anche attraverso l'accoglimento di proposte presentate da terzi individuando gli spazi adeguati e le modalità di utilizzo, purché siano compatibili con le finalità e la programmazione della biblioteca. L'uso degli spazi da parte di terzi non può interferire con l'ordinario servizio della biblioteca.

Non sono accoglibili:

- le iniziative che espressamente presentano caratteristiche riconducibili a propaganda politica;
- le iniziative che contengono elementi di commercializzazione, di autopromozione ed in genere realizzate a scopo di lucro, salvo i casi in cui esistano specifici accordi con l'amministrazione comunale;
- le iniziative che contengono elementi in contrasto con le finalità della biblioteca;

Le proposte di attività culturali, redatte secondo le modalità indicate in:

<https://www.comune.vigevano.pv.it/modulistica/riciesta-di-utilizzo-della-sala-franzoso/>

devono essere inviate ai referenti delle Biblioteche che provvedono a sottoporle a valutazione e approvazione.

| INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

| Rapporto con gli utenti

Il personale:

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il responsabile di Servizio e le altre figure professionali addette alla biblioteca, secondo le competenze ed i profili assegnati, garantiscono il funzionamento del servizio

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB), e internazionali (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal funzionario responsabile del servizio.

Il servizio si può avvalere di personale volontario, di cooperativa e di personale inserito nell'ambito dei progetti di volontariato civile.

In particolare:

- garantisce 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;
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

L'utente:

- rispetta il Regolamento, le disposizioni della biblioteca e le scadenze;
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, di mangiare e bere nei locali della biblioteca;
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti ed il materiale documentario della biblioteca;

- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato

Il personale può allontanare o sospendere, da uno o anche da tutti i servizi, chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti.

| I nostri standard di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post).

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- **livello di ricettività;**
- **tempi nell'erogazione dei servizi**

(fattori comuni a tutte le carte a cui verranno aggiunti ulteriori fattori specifici del servizio)

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso **uno o più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato.

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti. Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

| Dimensione qualità | Fattore di qualità | Indicatore | Standard |
|----------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Livello di ricettività | Orario | Biblioteca Civica Ampio orario apertura al pubblico | 56 ore di apertura settimanale, dal 01/01 al 30/06; 36.15 ore settimanali dal 01/07 al 10/09. |
| | | Biblioteca Ragazzi Ampio orario apertura al pubblico | 36 ore di apertura settimanale per tutti più 12 ore su prenotazione per le classi scolastiche, dal 01/01 al 30/06; 22.5 ore dal 01/07 al 10/09. |
| | Numero posti a sedere | Biblioteca Civica | 150 |
| | | Biblioteca Ragazzi | 40 |
| | Numero di volumi a disposizione | Biblioteca Civica | 250000 |
| | | Biblioteca Ragazzi | 35000 |
| | Accessibilità | Accesso disabili | 100% |
| Tempi di erogazione dei servizi | Prestito | | Immediato |
| | Tesseramento | | Immediato |
| | Consultazione | Patrimonio a scaff. aperto | Immediato |
| | ILL (Prestito interbibliotecario) | Evasione richiesta | 1 g. |
| | | Arrivo materiale | 5 gg. (salvo ritardi per spedizioni postali) |

| Indagini di soddisfazione e valutazione dei servizi

Con comunicazione preventiva, le biblioteche possono pianificare e organizzare, insieme o singolarmente, indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti. I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio e resi pubblici sul portale web del Comune.

| Reclami

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

Il reclamo, che deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato personalmente o spedito per posta elettronica agli indirizzi

mastronardi@comune.vigevano.pv.it

protocollovigevano@pec.it

Reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 15 giorni.

Gli utenti insoddisfatti potranno rivolgersi direttamente al Responsabile di Servizio.

| NORME PER L'ACCESSO AD INTERNET E ALLA RETE WI-FI

| Obiettivi del servizio

Il servizio Internet consente alle Biblioteche di soddisfare i bisogni informativi e culturali delle comunità locali e dei singoli utenti, ed è uno strumento d'informazione che integra le tradizionali fonti cartacee o multimediali.

| Postazioni informatiche e wifi

Gli utenti hanno a disposizione 6 postazioni multimediali alla Biblioteca Mastronardi e 1 alla Biblioteca dei Ragazzi, utilizzabili gratuitamente previa registrazione mediante apposito programma di gestione delle stesse postazioni.

L'accesso a Internet è sottoposto a registrazione e controllo.

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri notebook personali e di collegarsi gratuitamente alla rete wi-fi, previa registrazione al servizio gestito dall'Ente.

Il personale della Biblioteca garantisce a tutti gli utenti l'assistenza di base per l'attivazione della connessione Internet, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

| Forme di partecipazione degli utenti

Gli utenti minori di 18 anni possono accedere al servizio previa autorizzazione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci. Con tale autorizzazione i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni.

| Qualità dell'informazione reperita

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni reperite attraverso la rete Internet; la qualità e i contenuti dovranno essere vagliati direttamente dall'utente.

In ogni caso non è consentito accedere a siti dai contenuti erotici, xenofobi e inneggianti alla violenza; il divieto si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright ed alle licenze d'uso e a siti dai contenuti vietati per legge.

È inoltre escluso qualsiasi utilizzo a scopo di lucro dell'utente.

L'utilizzo scorretto prevede l'immediata sospensione dal servizio.

| Norme di comportamento e responsabilità degli utenti

Ad ogni singolo utente del servizio Internet è richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete.

Internet non può essere utilizzato per gli scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto del servizio Internet. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

È vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete.

È altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.

| Sanzioni

L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione prenotata e a sospendere o a escludere l'utente dall'accesso al servizio.