



Regolamento della Biblioteca civica di Lissone

Approvato con deliberazione C.C. n. 94 del 25/11/2011



**Piazza 4 Novembre, 2
20851 Lissone (MB)**

**tel. 039 7397461
fax 039 7397281**

www.comune.lissone.mb.it
www.brianzabiblioteche.it

Regolamento della Biblioteca civica di Lissone

SEZIONE A) ISTITUZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 1 – Finalità del Servizio

La biblioteca civica del Comune di Lissone è il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalità informative non specialistiche. Tutti sono liberi di frequentare la biblioteca e di utilizzarne le risorse ed i documenti. I compiti della biblioteca pubblica sono l'accesso all'informazione, il supporto a percorsi formativi e auto-formativi, la promozione culturale e della lettura, la tutela e la promozione della memoria storica locale; queste attività sono rivolte a tutte le fasce d'età, ad associazioni ed istituzioni attive localmente.

A tal fine, la biblioteca civica fa propri e si impegna a realizzare gli indirizzi ispiratori del “Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche”.

Per potenziare la propria offerta e per garantire un maggiore livello di qualità dei servizi al pubblico, la biblioteca di Lissone aderisce a **BRIANZABIBLIOTECHE**, condividendo e accettando regole e procedure di servizio comuni nonché standard di risorse e impostazioni metodologiche espresse nella Convenzione di **BRIANZABIBLIOTECHE** e nel documento “Linee guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche”, approvato dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario **BRIANZABIBLIOTECHE** in data 26.10.2010.

Art. 2 – Principi di erogazione dei servizi

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:

- a) Uguaglianza
- b) Imparzialità e continuità
- c) Partecipazione
- d) Efficienza ed efficacia
- e) Separazione delle funzioni
- f) Professionalità
- g) Cooperazione bibliotecaria
- h) Autonomia dell'utente
- i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie
- j) Lavoro di rete sul territorio
- l) Attenzione alla qualità e all'innovazione nei servizi

SEZIONE B) PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA

Art. 3 - Patrimonio della biblioteca

Il patrimonio della biblioteca civica è costituito da:

- materiale librario e documentario presente nelle raccolte della biblioteca all'atto dell'emanazione del presente regolamento, e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato dagli operatori della biblioteca negli archivi informatici gestiti collettivamente da **BRIANZABIBLIOTECHE**.
- attrezzature tecniche ed informatiche e arredi in dotazione alla biblioteca.

Art. 4 - Incremento del patrimonio documentario

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

- dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario effettuato, sulla base delle disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dai regolamenti di contabilità;
- dai doni, se accettati dal responsabile della biblioteca sulla base di valutazioni tecniche sul valore informativo dei materiali, sulla coerenza tematica con il resto della raccolta e sull'effettivo interesse di materiali donati da parte dell'utenza, con approvazione della Giunta Comunale nel caso di importanti donazioni di documenti o raccolte significative per il territorio
- da scambi di materiali concordati con altri istituti bibliotecari.

Gli indirizzi di sviluppo della raccolta documentaria vengono definiti dal responsabile di servizio anche in osservanza a quanto definito dai documenti programmatici di **BRIANZABIBLIOTECHE** e dell'Amministrazione comunale dedicati allo sviluppo della raccolta.

Art. 5 – Scarico e eliminazione di beni inventariati

I materiali documentari - regolarmente inventariati - che risultassero smarriti o sottratti dalle raccolte saranno segnalati in appositi elenchi e scaricati periodicamente dagli archivi informatici d'inventario con determinazione dirigenziale o tramite delibera della Giunta Comunale .

Il materiale documentario, non avente carattere raro o di pregio, che per il suo stato di degrado fisico o per l'obsolescenza del suo contenuto non assolva più alla funzione informativa sarà con le stesse procedure scaricato dall'inventario, eliminato o ceduto ad altri soggetti che ne facciano utile uso, secondo modi e procedure definite o concordate con l'Amministrazione Comunale.

SEZIONE C) SERVIZI AL PUBBLICO

Art. 6 - Criteri ispiratori del servizio bibliotecario pubblico

Il servizio bibliotecario è istituito e organizzato secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale principio e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Le regole di servizio – al fine di armonizzarsi con quelle delle altre biblioteche dell'area di cooperazione – si conformano a quando stabilito dagli Organi Politici e Tecnici di **BRIANZABIBLIOTECHE**.

Art. 7 - Orario di apertura al pubblico

Con apposito atto amministrativo è stabilito l'orario settimanale e annuale di apertura al pubblico della biblioteca comunale, con riferimento sia all'orario invernale che a quello estivo. L'apertura è articolata sulle fasce di orario che consentano ad ogni categoria di utenti il più ampio utilizzo dei servizi, nei limiti delle disponibilità finanziarie dell'Ente e della dotazione di personale.

Con motivato provvedimento vengono definiti i periodi di chiusura ordinari e straordinari della biblioteca.

Art. 8 – Servizi della biblioteca

L'erogazione dei servizi bibliotecari è ispirata ai principi enunciati all'art. 2.

I servizi di informazione, la consultazione dei documenti e dei cataloghi, la lettura e il prestito sono gratuiti.

Sono sottoposti a tariffa i servizi volti a soddisfare richieste specifiche personalizzate e i servizi aggiuntivi a quelli di base che, per la loro natura o per tipo di fornitura, comportino costi supplementari interni o esterni.

Le tariffe dei servizi a pagamento, le sanzioni per gli utenti inadempienti e i rimborsi sono definiti dalla Giunta Comunale ed esposti al pubblico.

La Giunta Comunale approva la Carta dei Servizi sul modello delle "Linee guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche" approvato dalla Conferenza dei Sindaci di **BRIANZABIBLIOTECHE**" in data 26.10.2010.

Le modalità di erogazione dei servizi bibliotecari - qualora non già precisamente definite dalla Carta dei Servizi - possono essere periodicamente aggiornate dal Responsabile del Servizio in armonia con le decisioni assunte a livello di sistema bibliotecario e di Amministrazione Comunale, sia per adeguarle alle esigenze degli utenti che alle condizioni organizzative del servizio.

Servizi garantiti dalla biblioteca e articolati nella carta dei servizi:

1. Lettura e consultazione in sede
2. Prestito materiali presenti in biblioteca
3. Rinnovo di un prestito
4. Prestito tra le Biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE**
5. Prestito interbibliotecario nazionale
6. Assistenza e Consulenza all'utente
7. Informazioni di comunità
8. Stampe e Fotocopie
9. Servizi on-line
10. Servizi per bambini e ragazzi
11. Servizi per adolescenti

12. Servizio Internet e Multimedialità
13. Attività di promozione della lettura e dei servizi
14. Donazioni

Art. 9 – Forme di comunicazione e partecipazione

COMUNICAZIONI BIBLIOTECA-UTENTE

All'atto dell'iscrizione ai propri servizi la Biblioteca richiede all'utente alcune informazioni necessarie a consentire il contatto e la comunicazione.

Le modalità di comunicazione utilizzate dalla biblioteca sono attualmente:

- Indirizzo di residenza e/o domicilio
- e-mail
- Telefono fisso
- Telefono cellulare (anche tramite SMS)

Le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** si impegnano a trattare queste informazioni secondo la normativa vigente in tema di tutela della privacy.

In particolare i dati personali:

- sono trattati in modo equo e legale e sono custoditi, controllati e aggiornati;
- sono raccolti per scopi espliciti e leciti ed utilizzati di conseguenza per garantire l'accesso e l'utilizzo dei servizi bibliotecari e le relative comunicazioni personali, nonché per l'elaborazione di statistiche ed analisi gestionali;
- in nessun caso potranno essere utilizzati a scopo di spamming, né ceduti a terzi ad eccezione dei soggetti autorizzati da **BRIANZABIBLIOTECHE** a svolgere attività necessarie per la gestione e, la conseguente fruizione dei servizi bibliotecari;
- i bibliotecari si ritengono vincolati al segreto professionale per quanto riguarda i materiali fruiti dagli utenti, salvo specifica e formalizzata richiesta dell'Autorità Giudiziaria.

COMUNICAZIONI UTENTE-BIBLIOTECA

Le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** mettono a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione, oltre al contatto diretto in biblioteca, per consentire e favorire l'utilizzo dei propri servizi. Ad esempio:

- il portale web, i servizi *on-line* e la posta elettronica
- i servizi telefonici (con operatore o via SMS)
- l'apposita modulistica (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami)

L'utente deve identificarsi con il proprio nome, cognome e numero di tessera di iscrizione a **BRIANZABIBLIOTECHE** quando decide di contattare la biblioteca.

Per l'accesso ai servizi *on-line* è necessario anche l'utilizzo di una password personale.

In particolari occasioni, con l'obiettivo di analizzare l'uso del servizio e di pianificarne lo sviluppo ed il miglioramento, potranno essere effettuate indagini qualitative.

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti, a qualunque titolo, nella gestione e nell'utilizzo della biblioteca assumono precisi impegni e godono di diritti e doveri.

LE AMMINISTRAZIONI COMUNALI

Le amministrazioni comunali- nei limiti delle disponibilità finanziarie - si impegnano a garantire la disponibilità delle risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie al funzionamento ottimale della biblioteca in relazione alle dimensioni e alle necessità del territorio di riferimento, alle scelte politico-finanziarie complessive e agli impegni assunti con l'adesione a **BRIANZABIBLIOTECHE**.

Le amministrazioni garantiscono inoltre la presenza di personale professionalmente qualificato e quantitativamente adeguato ad un servizio di buona qualità.

IL PERSONALE DELLA BIBLIOTECA

I bibliotecari devono garantire e promuovere il libero accesso al patrimonio documentario di **BRIANZABIBLIOTECHE** svolgendo una funzione di mediazione tra le richieste degli utenti e le informazioni disponibili attraverso i servizi bibliotecari.

L'accesso ai servizi bibliotecari deve essere garantito in modo professionale, imparziale, cortese e riservato.

GLI UTENTI

Gli utenti sono tenuti a rispettare le regole della biblioteca (scadenze, orari, ecc.), le norme di comportamento indispensabili per garantire la qualità del servizio (cortesia, correttezza, responsabilità, silenzio) ed un'adeguata fruizione degli spazi pubblici e si impegnano a trattare con cura documenti e attrezzature utilizzate. In particolare: l'utente è personalmente responsabile dei materiali presi in prestito e in consultazione; al momento del prestito è tenuto a controllare l'integrità dei documenti e a segnalare eventuali anomalie. In mancanza di segnalazione, i danni riscontrati al rientro del documento saranno considerati di responsabilità dell'utente, che dovrà provvedere al risarcimento.

RECLAMI

Per qualsiasi disservizio e malfunzionamento che impedisca o limiti la fruizione dei servizi della biblioteca sono previste procedure di reclamo tramite apposita modulistica a disposizione degli utenti per facilitare l'inoltro dei reclami.

La risposta e la soluzione del problema saranno evase, laddove possibile, entro i termini di cui alla Legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni.

Art. 10 - Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti

L'utente può sottoporre alla Direzione proposte intese a migliorare le prestazioni del Servizio. L'Utente può proporre l'acquisizione di materiale documentario dandone gli estremi in apposita modulistica.

Art. 11 – Sollecito per la restituzione di materiali in prestito e pagamenti per ritardata riconsegna del materiale preso in prestito

Il servizio di prestito prevede un tempo massimo di utilizzo del documento al termine del quale il materiale deve essere riconsegnato in biblioteca affinché possa essere utilizzato da altri utenti.

Al fine di garantire la corretta e tempestiva circolazione del materiale documentario, la biblioteca si impegna a realizzare una sistematica attività di sollecito dei documenti non restituiti entro i termini, tramite comunicazioni personalizzate agli utenti ritardatari.

Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito dei materiali restituiti in ritardo, sono previste forme di pagamento a carico degli utenti (da intendersi come tariffazione di un servizio che di norma – ossia se utilizzato nei limiti temporali previsti – sarebbe in regime di gratuità). I Comuni aderenti a **BRIANZABIBLIOTECHE** si impegnano a definire l'entità e l'articolazione delle somme richieste per ritardata consegna sulla base di logiche condivise e articolazioni omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici per l'utilizzo dei servizi delle biblioteche del Sistema.

L'utente che non provvede al pagamento delle tariffe per i servizi goduti viene sospeso dal servizio di prestito erogato dalle biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** fino alla regolarizzazione della propria posizione.

L'eventuale mancato sollecito per la restituzione del materiale preso in prestito non dà titolo all'utente di contestare o evitare il pagamento della tariffa.

Qualora l'utente ritenga non esatti i rilevi mossi dalla biblioteca nei suoi confronti rispetto alla mancata riconsegna del materiale, potrà fare reclamo scritto al Responsabile di Servizio.

Art. 12 - Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente

Fatta salva la persecuzione di fatti che costituiscano illeciti penali o amministrativi, l'utente che tenga nell'ambito dei locali della biblioteca un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico o non rispetti le norme previste dal presente regolamento sarà richiamato ed - in caso di reiterata inosservanza – invitato dal personale della biblioteca ad allontanarsi. Il personale farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Responsabile di Servizio eventualmente facendo ricorso al Comando di Polizia Locale. L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con Ordinanza del Sindaco essere interdetto temporaneamente dall'accesso alle biblioteche comunali e ai relativi servizi delle biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE**.

SEZIONE D) RAPPORTI ISTITUZIONALI

Art. 13 – Organi politici di indirizzo del servizio bibliotecario

La biblioteca civica – facendo parte dell'Amministrazione Comunale – risponde all'attività di indirizzo e controllo esercitata dagli Organi Politici comunali (Consiglio Comunale, Sindaco, Giunta Comunale, specifiche Commissioni Consiliari previste dallo Statuto del Comune); tale attività avviene nel rispetto delle prerogative istituzionali affidate alla biblioteca pubblica.

SEZIONE E) DISPOSIZIONI FINALI

Art. 14 – Aspetti non disciplinati dal regolamento

Per gli oggetti non disciplinati espressamente dal presente Regolamento valgono le norme degli altri Regolamenti Comunali.

Art. 15 – Diffusione e comunicazione del regolamento

Il presente regolamento e' composto da 16 articoli.

Copie del regolamento, dei provvedimenti interni del Servizio e di quelli condivisi con il Sistema Bibliotecario che abbiano rilevanza in ordine al servizio pubblico saranno esposti in apposito albo presso la biblioteca.

Art. 16 – Abrogazione del precedente regolamento

È abrogato il precedente Regolamento della Biblioteca, deliberato con atto del Consiglio Comunale n. 108/13 del 15 settembre 1959 approvato dalla G.P.A. in seduta del 27 ottobre 1959 con decisione n. 10924 prot. N. 71080/II°.

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.

I documenti, in base a proprie caratteristiche o eventi di movimentazione, possono assumere stati permanenti o temporanei:

Disponibili al prestito

Disponibili solo al prestito locale

Esclusi dal prestito

In fase di catalogazione

In transito verso altra biblioteca

In prestito ma prenotabili

Queste informazioni sono riportate dal Catalogo OPAC

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. Il rinnovo può essere richiesto, in biblioteca o tramite i *servizi online*, a partire da 7 gg. prima, e non oltre, la scadenza naturale del prestito se il documento non è già stato rinnovato e non è prenotato da un altro utente. Su alcune tipologie di materiale non è possibile richiedere rinnovo.

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 libro 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

Il 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 (come ad esempio i giornali o le riviste) non è possibile accedere a questo servizio.