

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI MEDA

PREMESSA

Le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** forniscono ai cittadini del territorio un accesso ai servizi bibliotecari condiviso e fortemente integrato. Per questa ragione, si è ritenuto indispensabile favorire l'uniformità e la coerenza elaborando schemi condivisi per quei documenti che disciplinano il servizio, la *carta dei servizi* ed il *regolamento della biblioteca*. Tuttavia, le differenze delle realtà locali richiedono che sia garantita anche quella flessibilità necessaria per adattare lo schema generale alle esigenze di gestione specifica.

Si è proceduto, quindi, alla stesura di documenti condivisi distinguendo due tipologie di contenuti:

- **Contenuti obbligatori**

Questi contenuti si riferiscono a modalità di erogazione di servizi realizzati uniformemente in tutte le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** sulla base di procedure di lavoro standardizzate e vincolate tecnicamente. È necessario di conseguenza che tutti i *regolamenti della biblioteca* e le relative *carte dei servizi* riportino queste indicazioni in modo uniforme, ricalcando sostanzialmente le formulazioni utilizzate.

- **Contenuti facoltativi a stesura standardizzata**

- Questi contenuti si riferiscono a servizi realizzati solo nelle biblioteche che hanno stabilito di garantirne la fruizione alla propria utenza. È necessario di conseguenza che le *carte dei servizi* di queste specifiche biblioteche riportino le indicazioni in modo uniforme, ricalcando le opzioni fornite e le formulazioni proposte.

Eventuali servizi non descritti ma realizzati localmente – purché non in contrasto con le modalità di lavoro condivise così come descritte in questo documento – avranno invece una stesura totalmente autonoma, a cura della biblioteca.

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 07 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 e più adeguato ai bisogni degli utenti.

(A tal fine vengono effettuati periodicamente monitoraggi e verifiche per misurare la qualità dei servizi forniti rispetto agli standard previsti.)

SEPARAZIONE DELLE FUNZIONI POLITICHE E TECNICHE

Gli organi politico-amministrativi (Sindaci, Assessori, Presidenti, etc.) 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

Sede	Medateca Via Gagarin, 13 – 20821 Meda MB 0362 186581 – meda.info@brianzabiblioteche.it – www.brianzabiblioteche.it 36 ore di apertura settimanale, di cui 2 giorni con orario continuato (10 – 19)
Personale	Annalisa Cappellini - Direttrice – meda.direzione@brianzabiblioteche.it Diego Brugora - sezione adulti, sezione multimediale Fabrizio Buian – ricollocazione documenti Piera Facchin - sezione adulti, emeroteca Laura Moschino - sezione adulti, reference Clara Redaelli - sezione ragazzi
Cosa si trova in Biblioteca	Quotidiani e riviste Libri per Adulti e Ragazzi Libri e materiali in lingua originale Novità Librarie Documentazione locale: storica e attuale DVD CD Musicali
Strumenti Tecnici	Postazioni catalogo (per il pubblico) Postazioni internet (per il pubblico) Computer fissi dotati dei principali programmi (per il pubblico) Fotocopiatrice b/n e a colori (per il pubblico) Stampanti b/n e a colori (per il pubblico) Postazioni per prestito e restituzione automatica dei documenti Barriere anti-taccheggio Schermo per informazioni al pubblico

1. Lettura e consultazione in sede

Descrizione	Tutto il materiale presente in sede, salvo particolari documenti, può essere liberamente consultato.
Cosa deve fare l'utente	Non ci sono formalità. I materiali sono disponibili.
Tempi e modi	Immediati (salvo particolari documenti, per i quali potrebbe essere richiesto un documento d'identità).

2. Prestito dei materiali presenti in biblioteca

Descrizione	Il materiale documentario presente in biblioteca è ammesso al prestito. Fanno eccezione: <ul style="list-style-type: none">• periodici conservati o destinati alla conservazione• numero corrente dei periodici• quotidiani• opere di consultazione
Cosa deve fare l'utente	L'iscrizione è gratuita. Per iscriversi occorre presentare: <ul style="list-style-type: none">• Un documento di identità• Il codice fiscale e sottoscrivere il modulo compilato con i dati personali. Si precisa che l'iscrizione è personale e non cedibile, ciascuno deve accedere al servizio utilizzando la propria tessera, che deve essere sempre esibita al personale.
	Per i minori di 18 anni è necessario il documento di un genitore o di chi ne fa le veci. Il maggiorenne deve sottoscrivere il modulo compilato, con i dati personali del minore.
	Per accedere ai servizi on-line è necessario: <ul style="list-style-type: none">• Essere iscritto a BrianzaBiblioteche• Fornire un indirizzo e-mail valido• Ritirare personalmente la password in una biblioteca del Sistema

<p>Tempi e modi</p>	<p>Le modalità di accesso al servizio di prestito:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Libri (inclusi audiolibri e corsi di lingue)</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">Riviste (prestito solo locale)</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">CD, CD ROM, DVD</td></tr> </table> <p>Durata</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Prestito</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">28 gg 2 rinnovi</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">7 gg 1 rinnovo</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">7 gg 1 rinnovo</td></tr> </table> <p>Numero</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Prestito*</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">10</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Richiesta</td><td style="text-align: center; padding: 5px;"></td><td style="text-align: center; padding: 5px;">No</td><td style="text-align: center; padding: 5px;"></td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Prenotazione</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">PIB</td><td style="text-align: center; padding: 5px;"></td><td style="text-align: center; padding: 5px;">No</td><td style="text-align: center; padding: 5px;"></td></tr> </table> <p>* Nel numero totale di prestiti sono conteggiati sia i prestiti effettivi in carico all'utente, sia i documenti prenotati, la cui richiesta è stata soddisfatta, anche se non ancora ritirati.</p> <p>I materiali multimediali possono essere presi in prestito trascorsi 18 mesi dall'entrata in commercio, nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la sospensione dai servizi della biblioteca sino alla regolarizzazione della propria posizione; b) l'applicazione di una sanzione economica per i ritardi secondo le seguenti modalità: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;">Documenti</th><th style="text-align: center; padding: 5px;">Tolleranza</th><th style="text-align: center; padding: 5px;">Importo sanzioni</th><th style="text-align: center; padding: 5px;">Giorni di comporto</th><th style="text-align: center; padding: 5px;">Tetto Massimo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Libri</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">7 gg</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">0,50 €</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">14</td><td style="text-align: center; padding: 5px;"></td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Periodici</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">3 gg</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">0,50 €</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">7</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">50,00 €</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Multimediale</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">3 gg</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">0,50 €</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">7</td><td style="text-align: center; padding: 5px;"></td></tr> </tbody> </table> <p>Il pagamento della multa avviene nella biblioteca in cui il documento viene restituito.</p>	Libri (inclusi audiolibri e corsi di lingue)	Riviste (prestito solo locale)	CD, CD ROM, DVD	Prestito	28 gg 2 rinnovi	7 gg 1 rinnovo	7 gg 1 rinnovo	Prestito*	10	5	5	Richiesta		No		Prenotazione	5	5	5	PIB		No		Documenti	Tolleranza	Importo sanzioni	Giorni di comporto	Tetto Massimo	Libri	7 gg	0,50 €	14		Periodici	3 gg	0,50 €	7	50,00 €	Multimediale	3 gg	0,50 €	7	
Libri (inclusi audiolibri e corsi di lingue)	Riviste (prestito solo locale)	CD, CD ROM, DVD																																										
Prestito	28 gg 2 rinnovi	7 gg 1 rinnovo	7 gg 1 rinnovo																																									
Prestito*	10	5	5																																									
Richiesta		No																																										
Prenotazione	5	5	5																																									
PIB		No																																										
Documenti	Tolleranza	Importo sanzioni	Giorni di comporto	Tetto Massimo																																								
Libri	7 gg	0,50 €	14																																									
Periodici	3 gg	0,50 €	7	50,00 €																																								
Multimediale	3 gg	0,50 €	7																																									

Qualora l'utente restituisca danneggiato o smarrisca un documento, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, a giudizio 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 sospensione dai servizi delle biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** sino alla regolarizzazione della sua posizione. Se, infine, sul materiale gravano tariffe a causa della tardata restituzione l'utente sarà tenuto anche al pagamento di tali somme.

3. Rinnovo di un prestito

Descrizione	Il materiale documentario già in prestito ad un utente può essere rinnovato, secondo modi e tempi indicati al punto 2 - Prestito dei materiali presenti in biblioteca.
Cosa deve fare l'utente	Le richieste di rinnovo possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale, anche telefonicamente o via e-mail (specificando cognome, nome e data di nascita), sia attraverso l'area personale (My Discovery), accessibile dal catalogo on-line.
Tempi e modi	Attraverso il catalogo on-line, il rinnovo può essere richiesto solo a partire da 7 gg. prima e non oltre la scadenza naturale del prestito. In tutti i casi il rinnovo può essere richiesto solo se il documento non è già stato prenotato da un altro utente o se non si è superato il numero massimo di rinnovi previsti.

4. Prestito tra le Biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE

Descrizione	Il materiale documentario presente nelle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca ad esclusione di: <ul style="list-style-type: none">• materiale raro, di pregio o sottoposti a tutela;• periodici conservati e/o rilegati;• quotidiani;• opere di consultazione;• numero corrente di periodici;• storia locale.
Cosa deve fare l'utente	Essere iscritto ad una delle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE . Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia direttamente attraverso l'area personale (My Discovery), accessibile dal catalogo on-line. In questo secondo caso, occorre aver ritirato la propria password per i servizi on-line presso una biblioteca e aver fornito un indirizzo e-mail.
Tempi e modi	È possibile scegliere come luogo di ritiro del documento la biblioteca preferita o altra biblioteca a propria scelta. 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. La biblioteca si impegna ad avvisare via e-mail o sms o telefonicamente, l'utente entro 3 giorni dalla disponibilità del documento prenotato, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni (3 per i documenti multimediali). In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà restituito alla biblioteca proprietaria e sarà disponibile per altre richieste di prestito. Le richieste di prestito, di prenotazione e di rinnovo possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale, sia attraverso l'area personale (My Discovery), accessibile dal catalogo on-line, il rinnovo può essere effettuato anche telefonicamente o via e-mail (specificando cognome, nome e data di nascita).

5. Prestito interbibliotecario nazionale

Descrizione	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo di BRIANZABIBLIOTECHE ma disponibili in altre biblioteche del territorio nazionale.
Cosa deve fare l'utente	Per accedere al servizio occorre essere iscritti in una delle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE ed aver sottoscritto lo specifico regolamento che disciplina il servizio di <i>InterLibrary Loan</i> (ILL). Le richieste possono essere rivolte alla Biblioteca Civica di Monza.
Tempi e modi	La ricerca può essere effettuata con la collaborazione di un bibliotecario. Il servizio è tariffato e viene effettuato con tempi di attesa variabili fra i 10 e i 20 giorni.

6. Assistenza e consulenza all'utente

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

7. Informazioni di comunità

Descrizione	<p>La biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attività del territorio (ad esempio informazione sui servizi comunali, eventi, corsi, ecc.).</p> <p>Le informazioni recuperate possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none">• fotocopiate;• stampate;• salvate su chiavetta usb.
Tempi e modi	Il servizio è immediato e gratuito, salvo il pagamento di eventuali fotocopie e/o stampe.

8. Stampe e Fotocopie

Descrizione	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 rivolgendosi al personale.										
Tempi e modi	Le tariffe, aggiornate annualmente, sulla base di quanto stabilito da apposita Delibera di Giunta, sono suscettibili di aggiornamenti. Il servizio è tariffato come segue: <table border="1"><thead><tr><th>Stampa e Fotocopie</th><th>Tariffa</th></tr></thead><tbody><tr><td>A4 bianco/nero</td><td>0,10 €</td></tr><tr><td>A4 a colori</td><td>0,30 €</td></tr><tr><td>A3 bianco/nero</td><td>0,20 €</td></tr><tr><td>A3 a colori</td><td>0,60 €</td></tr></tbody></table>	Stampa e Fotocopie	Tariffa	A4 bianco/nero	0,10 €	A4 a colori	0,30 €	A3 bianco/nero	0,20 €	A3 a colori	0,60 €
Stampa e Fotocopie	Tariffa										
A4 bianco/nero	0,10 €										
A4 a colori	0,30 €										
A3 bianco/nero	0,20 €										
A3 a colori	0,60 €										

9. Servizi on-line

Descrizione	I servizi on-line permettono la consultazione del catalogo e l'accesso ai servizi di prestito nelle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE e da qualsiasi PC connesso via internet all'indirizzo www.brianzabiblioteche.it . È possibile effettuare autonomamente dal catalogo le operazioni di: <ul style="list-style-type: none">• controllo dei prestiti presenti sulla propria tessera;• rinnovo dei prestiti;• richieste di prestito;• prenotazione di documenti;• consultazione di documenti elettronici (MLOL);• richieste di prestito di documenti elettronici (MLOL);• prenotazione di documenti di documenti elettronici (MLOL).
Tempi e modi	Per accedere ai servizi on-line occorre aver ritirato la propria password presso una biblioteca e aver fornito un indirizzo e-mail valido.

10. Servizi per bambini e ragazzi

Descrizione	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. È a disposizione uno spazio organizzato con le opere suddivise per fasce d'età e per narrativa e saggistica.
Tempi e modi	Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione delle opere di consultazione.

11. Servizi per adolescenti

Descrizione	La biblioteca raccoglie in una specifica area le opere dedicate alla fascia d'età dei teens 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.
Tempi e modi	Tutto il materiale è ammesso al prestito ad eccezione delle opere di consultazione.

12. Servizio Internet e Multimedialità

Descrizione	<p>La biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni fisse per l'accesso ad Internet, oltre all'accesso in modalità Wi-Fi con dispositivi personali. L'accesso richiede l'iscrizione a BRIANZABIBLIOTECHE e l'abilitazione al servizio.</p> <p>Per l'utilizzo di Internet da parte dei minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o di chi ne fa le veci.</p>
Tempi e modi	<p>Il personale della biblioteca è a disposizione per assistenza di base, ferma restando l'autonomia dell'utente nella fruizione del servizio. Sono previsti dei filtri di navigazione per le postazioni fisse, più selettivi per i minorenni (filtri di contenuto e di immagini).</p> <p>Il servizio Internet è gratuito con limitazioni di tempo:</p> <ul style="list-style-type: none">• 90 minuti al giorno, da postazione fissa (sui computer fissi, sono installati programmi di videoscrittura e di calcolo elettronico);• illimitato, in modalità Wi-Fi. <p>È possibile salvare su chiavetta usb ed effettuare delle stampe a pagamento, secondo quanto tariffato al punto 8.</p>

13. Attività di promozione della lettura e dei servizi

Descrizione	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi varie iniziative volte a promuovere: <ul style="list-style-type: none">• la lettura e l'informazione;• l'uso dei propri servizi.
Tempi e modi	Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini, internet o newsletter. Molte iniziative promozionali vengono realizzate in forma coordinata con altre biblioteche.

14. Donazioni

Descrizione	La biblioteca può accettare doni e donazioni documentarie da parte di privati cittadini e associazioni.
Tempi e modi	<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>

Forme di comunicazione e di 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 Cellulare (anche tramite SMS);
- Telefono fisso.

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 esplicativi 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 fruitti 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'utente deve identificarsi con il proprio nome, cognome e data di nascita 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 si impegnano a garantire la disponibilità delle risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie al funzionamento ottimale della biblioteca in relazione alle dimensioni ed alle necessità del territorio di riferimento, alle scelte politico-finanziarie complessive ed 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 si impegnano 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 attrezzi utilizzati.

RECLAMI E RIMBORSI

Per qualsiasi disservizio e malfunzionamento che impedisca o limiti la fruizione dei servizi della biblioteca sono previste procedure di reclamo. La direzione risponderà con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, rimuovendo, quando possibile, le cause all'origine del disservizio.

Le biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** predispongono apposita modulistica a disposizione degli utenti per facilitare l'inoltro dei reclami.

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 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:

Su scaffale – Consultazione locale

Su scaffale – Novità prestabile in biblioteca

Su scaffale – Prestabile

Prestabile dal (data)

In prestito

In catalogazione – Non disponibile

Queste informazioni sono riportate nel 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, etc.).

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 (o ha subito un solo rinnovo, nel caso di monografie) e non è prenotato da un altro utente.

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 riconsegnerà. 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

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

Allegato per la deliberazione della Giunta Comunale

Prospetto tariffe, rimborsi e sanzioni

Il prospetto è composto da tre aree rilevanti ai fini della definizione dei costi dei servizi:

- a) servizi di base garantiti gratuitamente a tutti gli utenti
- b) importi necessariamente omogenei a livello di **BRIANZABIBLIOTECHE**
- c) importi definibili da ogni Amministrazione

a) servizi gratuiti:

- I servizi di informazione, la consultazione dei documenti e dei cataloghi, la lettura e il prestito.
- Il servizio Internet, con limitazioni di tempo giornaliero e/o settimanale.
- I servizi di comunicazione agli utenti della disponibilità dei documenti prenotati (tramite e-mail o sms) sono a carico di **BRIANZABIBLIOTECHE**.

b) importi **uniformati** a livello di **BRIANZABIBLIOTECHE**, standardizzati per la gestione dei servizi comuni e consequenti al settaggio del programma.

- Sanzioni per ritardi nella restituzione dei documenti (punto 2):

Documenti	Tolleranza	Importo sanzioni	Giorni di comporto	Tetto Massimo
Libri	7 qq	0,50 €	14	50,00 €
Periodici	3 qq	0,50 €	7	
Multimediale	3 gg	0,50 €	7	

c) importi definibili dalle Giunte Comunali di ogni Amministrazione

- Servizio stampe e fotocopie (punto 8):

Stampa e Fotocopie	Tariffa
A4 bianco/nero	0,10 €
A4 a colori	0,30 €
A3 bianco/nero	0,20 €
A3 a colori	0,60 €

Allegato per la deliberazione della Giunta Comunale

Modulo per la segnalazione di disservizi



MEDATECA

Biblioteca | Informazione | Tempo libero



Città di Meda

SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Se vuoi segnalare un **disservizio o un malfunzionamento** che **limiti o impedisca l'utilizzo dei servizi** offerti dalla MedaTeca, compila questo modulo e consegnalo agli operatori al banco prestito.

La direzione risponderà quanto prima (e comunque entro 30 giorni dalla segnalazione) rimuovendo, laddove possibile, le cause all'origine del disservizio o malfunzionamento.

Grazie sin d'ora per la collaborazione.

La Direzione

Cognome

Nome

Data di nascita

e-mail

Tel.

La comunicazione dei dati personali non è obbligatoria; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di avere una risposta.

Data

Firma

Informativa ai sensi art. 13 Regolamento UE 2016/679

(Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati)

La informiamo che i dati raccolti saranno trattati ai sensi della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Meda, che lei potrà contattare ai seguenti riferimenti:

Telefono: 03623961– E-mail: posta@comune.meda.mb.it - Indirizzo PEC: posta@cert.comune.meda.mi.it

Potrà altresì contattare il Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica: rpd@comune.meda.mb.it.

Il trattamento dei dati personali raccolti viene effettuato per finalità connesse all'esecuzione di compiti di interesse pubblico e per l'esercizio di pubblici poteri, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge (ai sensi dell'art. 6 par. 1 del Regolamento 2016/679) nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

I dati raccolti:

- sono trattati da personale dell'ente appositamente autorizzato e/o da soggetti esterni designati dal Titolare in forma scritta come di Responsabili del trattamento, per attività strumentali al perseguimento delle finalità dell'ente;
- potranno essere comunicati a soggetti pubblici per l'osservanza di obblighi di legge o per finalità connesse all'esecuzione di compiti di interesse pubblico;
- sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento del procedimento in oggetto e tenuto conto degli obblighi di legge a cui il Titolare deve sottostare nell'adempimento delle proprie funzioni istituzionali;
- possono essere soggetti a comunicazione e/o a diffusione esclusivamente in adempimento ad obblighi previsti dalla legge o da regolamenti e non sono soggetti a trasferimento a paesi terzi.

Le comunichiamo inoltre che il conferimento dei dati è obbligatorio per il perseguimento delle finalità descritte e l'eventuale rifiuto determinerà l'impossibilità di dar corso al procedimento.

Potrà far valere, in qualsiasi momento e ove possibile, i Suoi diritti, in particolare con riferimento al diritto di accesso ai Suoi dati personali, nonché al diritto di ottenerne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento e la cancellazione, nonché con riferimento al diritto di portabilità dei dati e al diritto di opposizione al trattamento, salvo vi sia un motivo legittimo del Titolare del trattamento che prevalga sugli interessi dell'interessato, ovvero per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Potrà esercitare i Suoi diritti rivolgendosi al Titolare o al Responsabile della protezione dei dati, reperibili ai contatti sopra indicati.

Ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali qualora ne ravvisi la necessità.

Il Titolare non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.