The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in various shades of blue, arranged in a descending diagonal line from the top right towards the bottom right. Two thin, light blue lines intersect at the top left and extend diagonally across the page, framing the circles and the text.

**Schema aggiornato
della Carta dei Servizi
della Medateca – Biblioteca
Civica “Mons. O. A. Romero”**

novembre 2020

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 150 del 27 novembre 2020.

Carta dei servizi della Medateca Biblioteca civica “Mons. O.A. Romero”

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 (indicate con un) e le formulazioni proposte.

Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari

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

La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalità informative non specialistiche.

I compiti fondamentali della biblioteca pubblica riguardano, oltre l'accesso all'informazione anche il supporto a percorsi formativi, la promozione culturale, la raccolta e la conservazione di documentazione relativa al proprio territorio.

I servizi della biblioteca sono forniti secondo criteri e modalità che si ispirano a fonti normative e tecniche ufficiali ed autorevoli, che riconoscono come fondamentali i seguenti principi:

1. Uguaglianza

La biblioteca riconosce l'uguaglianza di diritti degli utenti e la pari dignità personale e culturale di ogni cittadino, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, opinione politica, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale o grado di istruzione.

2. Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi, nel rispetto delle leggi. In caso di eventuali cambiamenti o interruzioni dei servizi, il personale si impegna a ridurre il disagio degli utenti e a ripristinare tempestivamente le attività.

3. Partecipazione

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, e la loro collaborazione al miglioramento dei servizi attraverso suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n° 241 e successive modificazioni.

4. Efficienza ed efficacia

La biblioteca si ispira per il suo funzionamento a criteri di efficienza e di efficacia, organizzando le proprie risorse per conseguire il risultato migliore ed il più adeguato ai bisogni degli utenti.

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

Separazione delle funzioni politiche e tecniche





Gli organi politico-amministrativi (Sindaci, Assessori, Presidenti, ecc.) ed il personale della biblioteca hanno compiti e funzioni distinte:

- Gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di indirizzo e controllo, cioè definiscono gli obiettivi che la biblioteca deve raggiungere, assegnano le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificano periodicamente l'attuazione dei programmi.
- Il personale bibliotecario realizza gli obiettivi assegnati, utilizzando strumenti di pianificazione e progettazione dei servizi. Il bibliotecario, in quanto responsabile diretto del servizio, si occupa in prima persona del funzionamento della biblioteca nei suoi principali aspetti gestionali, quali: scelta e acquisto dei documenti, selezione dei periodici in abbonamento, *iter* di lavorazione del libro, collocazione dei documenti e loro aggiornamento annuale attraverso lo scarto dei titoli invecchiati, gestione delle relazioni con l'utenza e delle operazioni di prestito e di consultazione, attività di promozione e animazione, organizzazione degli spazi.

Il contesto di Servizio

Sede	Medateca Via Yuri Gagarin, 13 – 20821 Meda MB Telefono: 0362 186581 E - mail: meda.info@brianzabiblioteche.it Https:\\www.brianzabiblioteche.it 36 ore di apertura settimanale, di cui 2 giorni con orario continuato (10 – 19).
Personale	Annalisa Cappellini (fino al 31.12.2020) Direzione E - mail: meda.direzione@brianzabiblioteche.it
	Diego Brugora - sezione adulti, sezione multimediale Fabrizio Buian – ricollocazione documenti Piera Facchin - sezione adulti, emeroteca Vera Frigerio – sezione adulti, sezione ragazzi Laura Moschino - sezione adulti, reference Clara Redaelli - sezione ragazzi.
Cosa trovi in Biblioteca	Quotidiani e riviste (in lingua italiana, in lingua inglese, con testo a fronte italiano/inglese) Libri per Adulti e Ragazzi Libri e materiali in lingua originale Libri per lettura agevolata (CAA – Comunicazione Aumentativa Alternativa, dislessici, ipovedenti) Novità Librarie Documentazione locale: storica e attuale Audiolibri DVD CD Musicali CD – ROM
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





Iscrizione ai servizi di **BRIANZABIBLIOTECHE**

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

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 materiali presenti in biblioteca

Descrizione	<p>Il materiale documentario presente in biblioteca è ammesso al prestito. Fanno eccezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> periodici conservati o destinati alla conservazione; numero corrente dei periodici; quotidiani; opere di consultazione.
--------------------	---

Tempi e modi

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




La biblioteca gestisce, per i propri documenti, una sistematica attività di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito. Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito è prevista la sospensione temporanea dal servizio di prestito:

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






Qualora l'utente restituisca danneggiato o smarrisca un documento, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, su indicazione del bibliotecario, può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa o, se ciò non fosse possibile, con altro documento o con rimborso di un equivalente valore.

Qualora un utente non provveda al reintegro del documento smarrito o danneggiato è prevista la revoca dei diritti d'accesso ai servizi delle biblioteche di **BRIANZABIBLIOTECHE** sino alla regolarizzazione della sua posizione.

3. Rinnovo di un prestito

Descrizione	<p>Il materiale già in carico sulla tessera di un utente può essere rinnovato solo se il documento non è già stato rinnovato per il numero di volte consentito o se non è prenotato da un altro utente.</p> <p>Per il numero di rinnovi possibili si rimanda alla tabella presente al punto 2. <i>Prestito materiali presenti in biblioteca.</i></p>
Modalità	<p>Il rinnovo può essere effettuato:</p> <ul style="list-style-type: none"> online; via e-mail; telefonicamente.

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

Descrizione	<p>Il materiale documentario presente nelle biblioteche di BRIANZABIBLIOTECHE può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca a esclusione di:</p> <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 <p>Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia attraverso il catalogo online.</p> <p>La consegna dei documenti richiesti viene garantita presso la biblioteca indicata, in un tempo variabile tra 0 e 3 giorni dal momento in cui il documento è disponibile. L'utente sarà avvisato con un e-mail, un sms o una telefonata della disponibilità dei documenti pronti per il ritiro.</p> <p>In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà restituito alla biblioteca proprietaria.</p>
--------------------	---

5. Prestito interbibliotecario nazionale

Descrizione	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo di BRIANZABIBLIOTECHE ma disponibili in altre biblioteche del territorio nazionale. Le richieste possono essere rivolte al Comune di Monza.
Tempi e modi	Il servizio, disciplinato da specifico regolamento, può prevedere tariffe e viene effettuato con tempi di attesa variabili fra i 10 e i 20 giorni. La ricerca può essere effettuata con la collaborazione di un bibliotecario.

6. Assistenza e Consulenza all'utente

Descrizione	Il personale della biblioteca è a disposizione per: <input type="checkbox"/> assistenza all'utilizzo degli strumenti e dei servizi; <input type="checkbox"/> consulenze per ricerche bibliografiche; <input type="checkbox"/> 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	La biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attività del territorio (ad esempio informazione sui servizi comunali, eventi, corsi, gruppi, associazioni, ecc.). Le informazioni recuperate possono essere: <input type="checkbox"/> fotocopiate; <input type="checkbox"/> stampate; <input type="checkbox"/> salvate su chiavetta USB.
Tempi e modi	Il servizio è immediato e gratuito, salvo il pagamento di eventuali fotocopie e/o stampe, come tariffato al punto 8. <i>Stampe e Fotocopie.</i>

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 con l'assistenza del personale.										
Tempi e modi	Le tariffe, aggiornate annualmente, sulla base di quanto stabilito da apposita Delibera di Giunta, sono suscettibili di aggiornamenti. Per l'anno 2020, il servizio è tariffato come segue: <table border="1" data-bbox="676 495 1259 730"><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 online consentono all'utente di usufruire di alcuni servizi in modalità remota utilizzando qualsiasi dispositivo connesso via internet all'indirizzo www.brianzabiblioteche.it . Servizi: <ul style="list-style-type: none"> consultazione del catalogo; accesso alla propria area personale; prenotazione dei documenti; rinnovo dei prestiti in corso; verifica dello stato della propria tessera; prestito digitale.
Modalità	Per accedere ai servizi online occorre: <ul style="list-style-type: none"> essere in possesso delle proprie credenziali; aver fornito un indirizzo e-mail.

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 e agli educatori. È a disposizione uno spazio organizzato (la sala ragazzi, collocata al piano +1) 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 (sezione Teens)

Descrizione	La biblioteca raccoglie in una specifica area le opere dedicate alla fascia d'età dei teens (sezione collocata al piano -1) 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	La biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni per l'accesso ad Internet, oltre all'accesso in modalità wireless, tramite dispositivi personali. L'accesso richiede l'iscrizione a BRIANZABIBLIOTECHE e l'abilitazione al servizio.
Tempi e modi	Per l'utilizzo di Internet da parte dei minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore. Il servizio Internet è gratuito con limitazioni di tempo giornaliera. È possibile salvare su chiavetta USB.

13. Attività di promozione della lettura e dei servizi

Descrizione	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi varie iniziative volte a promuovere: <input type="checkbox"/> la lettura e l'informazione; <input type="checkbox"/> 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	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. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici. I doni che saranno giudicati privi di interesse per la biblioteca potranno essere respinti, devoluti ad altre biblioteche, associazioni o istituzioni culturali, mandati al macero oppure venduti destinando il ricavato all'incremento del patrimonio documentario.

Legenda dei Termini Utilizzati

DOCUMENTO

Con il termine *documento* si intende qualsiasi materiale informativo presente in biblioteca, indipendentemente dalla sua tipologia o natura. Di conseguenza, *documento* è sinonimo di libro, giornale, cd, dvd, ecc. L'insieme dei documenti di una biblioteca prende il nome di *raccolta*, *collezione* o *patrimonio documentario*. La descrizione dei documenti che costituiscono la raccolta di una biblioteca sono resi visibili ed individuabili grazie al *catalogo* o *OPAC* di **BRIANZABIBLIOTECHE** che contiene tutti i documenti delle singole biblioteche.

PRESTITO

Attività attraverso la quale l'utente ottiene l'uso esclusivo e temporaneo del materiale documentario di proprietà della biblioteca. La durata del prestito varia in base al tipo di materiale (libri, riviste, CD, DVD, ecc.).

RINNOVO

È l'opzione che consente all'utente di prolungare la durata di un prestito già in carico sulla sua tessera.

PRENOTAZIONE

È l'opzione che consente di ottenere il prestito di un materiale già in uso da parte di un altro utente, non appena il precedente utilizzatore lo riconsegna. Se sul medesimo materiale esistono più prenotazioni, vengono gestite code di prenotazioni ordinate sulla base della cronologia delle richieste. Al rientro del materiale prenotato, la biblioteca provvederà a comunicare all'utente la disponibilità del documento per il ritiro. In qualsiasi momento è possibile cancellare una prenotazione – in biblioteca o tramite i *servizi online*. La durata di un prestito, originato da una prenotazione, decorre a partire dal momento del ritiro del materiale in biblioteca. Un documento prenotato rimane a disposizione per il ritiro 7 giorni dalla data di comunicazione all'utente della disponibilità per il ritiro. Dopo tale periodo decade la prenotazione.

RICHIESTA

La richiesta di prestito è il servizio che consente all'utente di entrare in possesso di tutti i documenti disponibili al prestito, presenti nel catalogo di **BRIANZABIBLIOTECHE**. Le richieste di prestito possono essere inoltrate direttamente dall'utente, attraverso i *servizi online*, oppure con la collaborazione di un bibliotecario. L'utente può scegliere liberamente presso quale biblioteca di **BRIANZABIBLIOTECHE** ricevere e consegnare il materiale richiesto. Su alcune tipologie di materiale (come ad esempio i giornali o le riviste) non è possibile accedere a questo servizio.