

# Carta dei Servizi 2011

## Biblioteca di Vanzaghello

### Denominazione ed elementi identificativi

via Matteotti, 17 - 20020 VANZAGHELLO (MI)  
tel 0331306782  
fax 0331309913  
email [biblioteca@comune.vanzaghello.mi.it](mailto:biblioteca@comune.vanzaghello.mi.it)  
sito [www.comune.vanzaghello.mi.it](http://www.comune.vanzaghello.mi.it)

### ORARIO DI APERTURA

lunedì	chiuso
martedì	10-13 e 15-18,30
mercoledì	15-18,30
giovedì	10-13 e 15-18,30
venerdì	15-18,30
sabato	14-18

## 1. Finalità e principi generali

### 1.1 Finalità della Biblioteca

La Biblioteca di Vanzaghello è il centro informativo della comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente dei cittadini.  
La Biblioteca valorizza e promuove le peculiarità della cultura locale.

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

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

- a) Eguaglianza: nessuna distinzione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di sorta. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi alle persone portatrici di disabilità o di difficoltà di lettura riconosciute.
- b) Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività ed imparzialità.

- c) Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.
- d) Partecipazione: la partecipazione degli utenti è fondamentale per il miglioramento dei servizi. Qualsiasi utente può presentare reclami, istanze e osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro.
- e) Efficienza ed efficacia: la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza, utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati, e di efficacia, conseguendo gli obiettivi prefissati. La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa standard per i servizi e predispose sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

### **1.3 Cooperazione Bibliotecaria**

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

Il patrimonio documentario complessivo è accessibile mediante il prestito interbibliotecario.

## **2. I servizi**

*I servizi sono organizzati per rispondere alle esigenze informative di una moderna comunità locale: accanto ai libri, le raccolte mettono a disposizione una pluralità di altri materiali secondo una logica di integrazione che mira a rendere disponibile l'informazione prescindere dalle forme e dai supporti in cui essa è registrata. Tutti i cittadini possono trovare risposte ai propri bisogni informativi.*

### **2.1 Iscrizione**

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

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

## **2.2 Lettura e consultazione**

La Biblioteca dispone di una zona di consultazione con tavoli per lo studio e materiale utile come dizionari, enciclopedie, codici e repertori; inoltre, sono presenti 3 postazioni individuali di lettura. L'accesso ai materiali collocati a scaffale e alle postazioni di lettura è libero e consentito a tutti gli utenti iscritti.

Chiunque ne abbia la necessità può chiedere l'assistenza del personale nella ricerca di documenti o informazioni.

## **2.3 Prestito a domicilio**

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

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

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

Il prestito ha la durata di 30 giorni per i libri e di una settimana per riviste e opere multimediali

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

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

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

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

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

## **2.4 Prestito interbibliotecario**

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

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

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

## **2.5 Rinnovo del prestito**

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

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

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

Nel caso le opere richieste fossero in prestito, è possibile prenotarle – fino ad un massimo di cinque – in biblioteca oppure attraverso i servizi on line.

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

## **2.7 Servizi on line**

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

Per accedere alla tua area personale devi utilizzare il tuo codice personale (il numero di tessera) e una password a tua scelta.

## **2.8 Servizio di riproduzione**

E' disponibile un servizio di riproduzione in fotocopia e/o stampa da PC a pagamento, con i seguenti costi: 0,10 € a foglio. Il servizio è riservato al materiale di proprietà della Biblioteca, nei limiti stabiliti dalla normativa vigente in tema di protezione del diritto d'autore. Sono esclusi i materiali che presentino rischi di deterioramento.

## **2.9 Servizio di informazione**

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

## **2.10 Servizi internet e multimediali**

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

I documenti sonori o video possono essere utilizzati in sede negli appositi box o postazioni informatiche, oppure possono essere presi in prestito, salvo quanto indicato al punto 2.3.

La Biblioteca dispone di 3 postazioni singole per la navigazione in internet utilizzabili dal pubblico, tramite username e password. L'account personale deve essere abilitato dal personale.

Per utilizzare il servizio bisogna essere iscritti alla Biblioteca ed effettuare un'iscrizione specifica.

L'accesso alla navigazione è subordinato alla sottoscrizione del codice di comportamento e delle disposizioni che regolano il servizio, approvate dall'Amministrazione Comunale.

Ogni sessione di navigazione ha la durata massima di trenta minuti, al termine della quale, in assenza di prenotazioni è possibile procedere nell'uso del servizio per ulteriori sessioni

di 30 minuti ciascuna. Complessivamente il limite massimo giornaliero per utente è due ore.

La Biblioteca dispone di 3 postazioni informatiche in cui è possibile utilizzare i software di Openoffice.

L'utilizzo delle postazioni di lavoro informatiche è limitato a 3,5 ore consecutive.

## **2.11 Modalità di utilizzo delle attrezzature in dotazione alla Biblioteca**

1) Le attrezzature in dotazione alla B.C. come da elenco in calce, possono essere messe a disposizione degli utenti registrati presso la B.C. di Vanzaghello.

2) Non è previsto la messa a disposizione ad altri utenti anche se appartenenti al Sistema bibliotecario "Fondazione per leggere".

3) Le attrezzature sono messe a disposizione previa domanda scritta su apposito modulo. La consegna della domanda determina l'ordine di assegnazione, salvo eccezioni a discrezione del responsabile della biblioteca.

4) Le attrezzature sono consegnate e restituite presso i locali della biblioteca. nei consueti orari di apertura al pubblico. E' facoltà dell'utente l'utilizzo in loco o altrove.

5) E' previsto una durata massima della messa a disposizione in relazione alla tipologia delle attrezzature come da elenco in calce.

6) Le attrezzature in prestito devono essere usate esclusivamente per l'uso previsto. E' escluso ogni uso improprio così come ogni intervento dell'utente sui programmi installati, sul software e/o sui testi elettronici contenuti.

7) La domanda implica la responsabilità della perdita e/o del danneggiamento dell'attrezzatura e del suo contenuto (inteso anche come software, testi elettronici ecc).

8) L'utente che danneggi, smarrisca o comunque non restituisca integra l'attrezzatura ricevuta (ivi compresi i programmi installati, il software e/o i testi elettronici contenuti) è tenuto a provvedere al rimborso del valore dell'attrezzatura nonché dei programmi installati, del software e dei testi elettronici contenuti.

Il pagamento deve avvenire entro 10 giorni dall'avviso scritto indicante la somma da corrispondere. L'avviso può essere emesso indifferentemente dal responsabile della biblioteca o dall'Uff. Ragioneria del Comune di Vanzaghello.

Il pagamento deve avvenire alla tesoreria comunale.

9) In caso di mancato pagamento entro il termine di cui sopra è prevista l'esazione coattiva della somma dovuta, maggiorata da mora, interessi, spese ecc, tramite iscrizione nei ruoli gestiti da Equitalia Esatri spa.

A scopo informativo in calce sono riportati i valori commerciali delle attrezzature.

### **ATTREZZATURE**

a) Nr. 2 lettori e-reader marca IBS 15 giorni software e programmi.

euro 230,00 completi di

b) elenco libri elettronici inseriti nel lettore (attualmente sono caricati solamente documenti free)

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

La Biblioteca svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio riservato. E' altresì stato creato uno spazio dedicato ai bambini da 0 a 3 anni, dotato di materiali specificamente indicati a questa fascia di età. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

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

### **2.12 Iniziative culturali diverse**

Nell'anno in corso, la Biblioteca promuove le seguenti iniziative culturali: incontri con autore, percorsi di lettura per bambini di fascia prescolare, laboratori di promozione della lettura, uscite per partecipare a spettacoli teatrali, visite a mostre d'arte, realizzazione ed allestimento di mostre a tema, organizzazione corsi di lingue, informatica, manualità, alimentazione. Tutte le informazioni inerenti tali attività saranno reperibili presso la Biblioteca e sul sito del Comune all'indirizzo [www.comune.vanzaghello.mi.it](http://www.comune.vanzaghello.mi.it)

## **3. Informazione e partecipazione**

### **3.1 Diritti e doveri**

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

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

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

#### **L'Utente deve:**

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

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

### **4.1 Reclami**

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

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. I reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

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

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

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

### **4.3 Informazione e partecipazione**

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

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

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente dalla Giunta Comunale.

## **LA BIBLIOTECA DI VANZAGHELLO IN CIFRE**

<i>MISURE</i>	<i>VALORI</i>	<i>UNITA' DI</i>
---------------	---------------	------------------

		<i>MISURA</i>
Popolazione	5199	ab
Superficie della biblioteca	280	mq
Orario di apertura al pubblico	24	ore a settimana
Personale	1	FTE
Spesa per il funzionamento	51.810,50	euro
Dotazione documentaria	19168	documenti
Periodici in abbonamento	3	testate
Acquisti	1418	documenti
Iscritti attivi	862	utenti
Prestiti	18258	documenti
Visite annue	Dato non rilevato	visitatori
Postazioni Internet al pubblico	3	postazioni
<i>INDICATORI</i>		<i>Standard AIB</i>
Indice di Superficie	0,54	0,5-0,7 mq ogni 10 ab.
Indice di Apertura	20	40-60 ore settimanali
Indice di Personale	0,38	0,7-1,2 fte ogni 2.000 ab.
Indice di Spesa	9,96	da 13 a 18 Euro pro capite
Indice di Dotazione Documentaria	3,44	da 2 a 3 documenti pro capite
Indice di Dotazione Periodici	1,34	10-15 testate ogni 1.000 ab.
Indice di Incremento	247,5	200-250 acquisti ogni 1.000 ab.
Indice di Impatto	16,58	dal 25 al 40% della popolazione
Indice di Prestito	3,44	da 1,5 a 2,5 prestiti pro capite
Indice di Frequentazione		da 0,7 a 1,5 visite pro capite
Indice di Costo	3,30	-
Indice di Accessibilità a internet	0,57	-