CARTA DEI SERVIZI
della Biblioteca Comunale di Limbiate

Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari

La Biblioteca Comunale di Limbiate, aderente al Sistema Bibliotecario ***BRIANZA***BIBLIOTECHE, fa propri gli obiettivi ed i principi di erogazione del servizio enunciati dal "Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche".

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 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 e più adeguato ai bisogni degli utenti.

Separazione delle funzioni politiche e tecniche

Gli organi politico-amministrativi 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 Direttore della Biblioteca in quanto responsabile diretto del servizio, si occupa in prima persona del funzionamento della Biblioteca nei suoi principali aspetti gestionali: 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	La **Biblioteca Comunale di Limbiate** ha sede in “Villa Mella” via Dante, 38 - 20812 Limbiate (MB)
Recapiti	Tel. 02 9963188 – Fax 02 9967813 e.mail: limbiate@brianzabiblioteche.it www.brianzabiblioteche.it
Orari	**ORARIO DI APERTURA** Lunedì 14.30-18.30 Martedì 9.30-12.00 14.30-18.30 Mercoledì 14.30-18.30 Giovedì 9.30-12.00 14.30-18.30 Venerdì 14.30-18.30 Sabato 9.30-12.00 14.30-18.30
Personale	Responsabile – Direttore della Biblioteca: Tel. 02 9963188 – e.mail: limbiate@brianzabiblioteche.it
	Assistenti di Biblioteca – Addetti al servizio al pubblico: Tel. 02 9963188 – e.mail: limbiate@brianzabiblioteche.it
Cosa trovi in Biblioteca	Quotidiani e riviste Libri per Adulti e Ragazzi Libri e materiali in lingua originale Novità Librarie Documentazione locale: storica e attuale Videocassette, DVD, CD Musicali Fondo speciale “Mons. Eugenio Cazzani”
Strumenti tecnici	Postazione per consultazione catalogo on-line Postazioni per navigazione Internet Fotocopiatrice Stampante b/n

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. Fanno eccezione le seguenti tipologie di materiale: • Libri del Fondo speciale Mons. Cazzani • Storia locale • Periodici conservati in Magazzino per accedere ai quali l'utente deve necessariamente essere accompagnato nei locali da un addetto della Biblioteca, o comunque attendere che l'addetto stesso recuperi e gli consegni il documento richiesto. Solo per la consultazione dei documenti del Fondo Mons. Cazzani e dei volumi di Storia locale è facoltà del Direttore richiedere un documento d'identità.
Tempi e modi	Immediati

2. Prestito materiali presenti in Biblioteca	
Descrizione	Tutto il materiale documentario presente in Biblioteca è ammesso al prestito. Fanno eccezione: • Materiale del Fondo Mons. Cazzani • Storia locale • Numero corrente dei periodici • Quotidiani • Opere di consultazione
Cosa deve fare l'utente	L'iscrizione è gratuita. Per iscriversi occorre compilare l'apposito modulo e presentare: • Un documento di identità • Il codice fiscale In caso di smarrimento della tessera di iscrizione il rilascio di un duplicato comporta un costo di € 2,00.
	Per i minori di 18 anni è necessario il documento e la firma di un genitore o di un tutore.
	Per accedere ai servizi online è necessario: • Fornire un indirizzo e.mail • Ritirare personalmente la password in una biblioteca

Modalità di accesso al servizio di prestito:

Tempi e modi

	Libri	Riviste	Cd, Vhs, Cd Rom, DVD
Durata del Prestito			
Prestito	**28 gg**	**7 gg**	**7 gg**
Rinnovo (1 volta)			**No**
Numero massimo di documenti			
Prestito	**10**	**5**	**5**
Richiesta	**5**	**No**	**2**
Prenotazione		**5**	
Prestito Interbibliotecario (PIB)		**No**	

I materiali multimediali possono essere presi in prestito trascorsi 18 mesi dall'entrata in commercio, nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore.

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:

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:

Documenti	Tolleranza	Importo sanzioni	Giorni di comporto (*)	Tetto massimo
Libri	7 gg	€ 0,50	14	€ 50,00
Periodici	3 gg	€ 0,50	7	
Multimediale	3 gg	€ 0,50	7	

(*) Si veda la Legenda dei termini utilizzati

Il pagamento della multa avviene nella biblioteca in cui il documento viene restituito.
Qualora l'utente smarrisca un documento o lo restituisca danneggiato, 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 di tutte le biblioteche di ***BRIANZA***BIBLIOTECHE sino alla regolarizzazione della sua posizione. Se infine sul materiale gravano sanzioni a causa della ritardata restituzione l'utente sarà tenuto anche al pagamento di tali somme.

3. Rinnovo di un prestito	
Descrizione	Il materiale documentario già in carico sulla tessera di un utente può essere rinnovato, ad esclusione del materiale multimediale. Il rinnovo può essere richiesto solo se il documento non è già stato rinnovato o se non è prenotato da un altro utente.
Cosa deve fare l'utente	Le richieste di rinnovo possono essere effettuate rivolgendosi direttamente al personale del banco prestito, telefonicamente o attraverso il catalogo online disponibile in Biblioteca o accessibile in Internet. In questo caso 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 rinnovato o se non è prenotato da un altro utente. In caso di documento già avuto in prestito e già rinnovato una volta, solo trascorsi 7 gg. dalla restituzione l'utente può nuovamente prendere in prestito il documento.

4. Prestito tra le Biblioteche di *BRIANZA***BIBLIOTECHE**	
Descrizione	Il materiale documentario presente nelle biblioteche di ***BRIANZA***BIBLIOTECHE può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca ad esclusione[1] di: • Materiale raro, di pregio o sottoposto a tutela • Fondi speciali • 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 ***BRIANZA***BIBLIOTECHE. Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia direttamente attraverso il catalogo online disponibile in Biblioteca o accessibile in Internet. In questo secondo caso occorre aver ritirato la propria password per i servizi online presso una biblioteca e aver fornito un indirizzo e-mail.
Tempi e modi	È possibile scegliere come luogo di ritiro una delle biblioteche del sistema. La consegna dei documenti richiesti viene garantita presso la biblioteca indicata in un tempo variabile da 0 a 3 giorni dal momento in cui il documento è disponibile. La Biblioteca si impegna ad avvisare telefonicamente, con sms o via e-mail l'utente entro 3 giorni dalla disponibilità del documento prenotato, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni (3 per i documenti multimediali).

[1] In alcune biblioteche, per motivate ragioni organizzative e gestionali, la Direzione del servizio potrà temporaneamente escludere dal prestito interbibliotecario anche i documenti multimediali (CD, DVD, Cd Rom, VHS). In questi casi si procederà a disabilitare le richieste e le prenotazioni tramite Prestito Interbibliotecario (PIB) e a comunicare l'informazione all'utenza.

	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 via Internet e anche telefonicamente. Non è possibile richiedere/prenotare contemporaneamente più copie del medesimo titolo.

5. Prestito interbibliotecario nazionale	
Descrizione	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo di ***BRIANZA***BIBLIOTECHE 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 ***BRIANZA***BIBLIOTECHE ed aver sottoscritto lo specifico regolamento che disciplina il servizio di *InterLibrary Loan* (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: • 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	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) Le informazioni recuperate possono essere fotocopiate o stampate
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). Il servizio è a cura del personale.
Tempi e modi	Il servizio è tariffato. Stampe e/o Fotocopie **Tipo** — **Tariffa** A4 bianco/nero — € 0,10 cad A3 bianco/nero — € 0,20 cad Non si effettuano stampe e/o fotocopie a colori.

9. Servizi on-line

Descrizione	I servizi online permettono la consultazione del catalogo e l'accesso al servizio di prestito nelle biblioteche di ***BRIANZA***BIBLIOTECHE e da qualsiasi PC connesso via Internet all'indirizzo: www.brianzabiblioteche.it. È possibile effettuare autonomamente dal catalogo le operazioni di: • controllo dei prestiti presenti sulla propria tessera • rinnovo dei prestiti • richieste di prestito • prenotazione di documenti È possibile anche iscriversi alla *newsletter* di ***BRIANZA***BIBLIOTECHE, che consente di ricevere via e-mail le informazioni relative agli eventi organizzati dalle biblioteche
Tempi e modi	Per accedere ai servizi online occorre aver ritirato la propria password presso una biblioteca e aver fornito un indirizzo e-mail.

10. Attività per bambini e ragazzi	
Descrizione	La Biblioteca organizza attività specifiche rivolte 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 di: • opere di consultazione • numero corrente dei periodici

11. Attività per adolescenti	
Descrizione	La Biblioteca raccoglie in una specifica area le opere dedicate alla fascia d'età dei giovani adulti 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 di: • opere di consultazione • numero corrente dei periodici

12. Servizio Internet	
Descrizione	La Biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni fisse per l'accesso ad Internet. L'accesso richiede un'iscrizione al servizio e l'accettazione del relativo regolamento. Le sessioni di navigazione sono prenotabili telefonicamente.
Tempi e modi	Per l'utilizzo di Internet da parte dei minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore. I minori di età inferiore ad anni 14, non possono comunque accedere alla navigazione individuale, se non accompagnati da un genitore o da un tutore. Il personale della biblioteca è a disposizione per: • Assistenza di base • Consulenza nella ricerca Il servizio Internet è gratuito, ma limitato ad 1 ora al giorno per ogni utente iscritto al servizio. È possibile stampare e/o salvare su chiavetta.

13. Attività di promozione della lettura e dei servizi	
Descrizione	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi iniziative volte a promuovere: • la lettura e l'informazione • l'uso dei propri servizi
Tempi e modi	Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini, siti web o newsletters. Le iniziative promozionali possono anche essere realizzate in forma coordinata con altre biblioteche.

14. Donazioni	
Descrizione	La Biblioteca può accettare donazioni di documenti 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 o istituzioni culturali, offerti ad associazioni e scuole del territorio, messi a disposizione degli utenti interessati in appositi spazi oppure mandati al macero.

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*. Le descrizioni dei documenti che costituiscono la raccolta di una biblioteca sono rese visibili ed individuabili grazie al *catalogo* o *OPAC* di ***BRIANZA***BIBLIOTECHE 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 (come i multimediali) non è possibile richiedere il 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 per 7 giorni dalla data di comunicazione all'utente della disponibilità. 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, presenti nel catalogo di ***BRIANZA***BIBLIOTECHE. 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 ***BRIANZA***BIBLIOTECHE 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.

GIORNI DI COMPORTO
Nell'applicazione delle sanzioni, in caso di ritardo nella consegna dei documenti presi in prestito, per "giorni di comporto" si intendono i giorni di ritardo dopo i quali scatta la successiva sanzione.
Per esemplificare:
Nel caso di un libro, dopo un ritardo di 7 gg. scatta la sanzione di € 0,50. Se il documento viene consegnato entro 14 gg. (giorni di comporto) dalla data di scadenza la multa rimane di € 0,50.
Dal quindicesimo giorno di ritardo la sanzione raddoppia a € 1,00. Trascorso il ventottesimo giorno di ritardo senza che il libro venga riconsegnato, a partire dal ventinovesimo giorno di ritardo si aggiungerà un'ulteriore sanzione di € 0,50, per un totale di € 1,50.