

1 – PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

2 - CARATTERISTICHE GENERALI E RISORSE

- 2.1 Denominazione ufficiale
- 2.2 Anno di istituzione
- 2.3 Sede
- 2.4 Recapiti
- 2.5 Referenti del servizio
- 2.6 Superficie e articolazione degli spazi
- 2.7 Patrimonio documentario

3 – COOPERAZIONE E BILANCIO

- 3.1 Cooperazione
- 3.2 Bilancio

4 – SERVIZI

- 4.1 Orari di apertura al pubblico
- 4.2 Iscrizione
- 4.3 Prestito e Restituzione
- 4.4 Prenotazione - Servizi on line
- 4.5 Servizio di consultazione e studio in sede
- 4.6 Servizio di orientamento dell'utenza (*reference*) e consulenza bibliografica
- 4.7 Media Library On Line (MLOL)
- 4.8 Utilizzo delle postazioni informatiche ed accesso ad Internet
- 4.9 Servizio di navigazione Internet in modalità Wi-Fi
- 4.10 Servizi a pagamento
- 4.11 Attività di promozione

5 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

- 5.1 Informazione
- 5.2 Partecipazione
- 5.3 FAQ

6- ALLEGATI

- 6.1 Modulo per richiesta iscrizione all'Elenco Volontari servizi culturali
- 6.2 Convenzione per l'adesione al Sistema Bibliotecario di Saronno, periodo 2012 - 2022. Approvata con Delibera di Consiglio Comunale 5/2012
- 6.3 Regolamento Unico della Rete Bibliotecaria Provinciale

- 6.4 Modulo di iscrizione Rete Bibliotecaria Provinciale
- 6.5 Norme per l'uso del servizio internet
- 6.6 Modulo iscrizione servizio internet
- 6.7 Modulo iscrizione servizio internet – minorenni
- 6.8 Condizioni per l'utilizzo del servizio di navigazione in internet con modalità wi-fi
- 6.9 Modulo iscrizione Gruppo di lettura

7 - SCHEDE DI AGGIORNAMENTO

- 7.1 Consistenza del patrimonio
- 7.2 Bilancio
- 7.3 Orari di apertura
- 7.4 Tariffe

1 – PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi - prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto con i propri utenti.

Si richiamano inoltre:

- il **Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche** in cui viene dichiarato che “la biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione. I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale”.

(<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>)

- le **Linee guida Ifla** (International Federation of Library Association and Institutions) in cui si ipotizza una “carta dei servizi della biblioteca” che identifichi e pubblicizzi i servizi forniti dalla biblioteca pubblica e che stabilisce una sorta di contratto tra la biblioteca pubblica e i suoi utenti, documento che acquista maggiore credibilità se è elaborata attraverso consultazioni con gli utenti stessi.

Il presente documento, approvato dalla Giunta Comunale con Deliberazione n° 39 del 15.3.2018, rimane in vigore fino a successiva revisione, che avverrà nel momento in cui dovessero intervenire variazioni significative rispetto alle informazioni in essa contenute o si manifestasse l'esigenza di un suo cambiamento.

2 - CARATTERISTICHE GENERALI E RISORSE

2.1 Denominazione ufficiale

Biblioteca Comunale di Cislago

2.2 Anno di istituzione

1974

2.3 Sede

Dal 1985 la Biblioteca ha sede nell'edificio storico denominato Villa Isacchi.

2.4 Recapiti

Indirizzo: via Magenta, 128, Tel.: 0296380722, E-mail: biblioteca@comunedicislago.it

Pagina Facebook: Biblioteca di Cislago

Indirizzi internet: <http://www.comunedicislago.it/cislago/biblioteca/index.html>

<http://webopac.bibliotecheprovinciavarese.it/web3/index.asp>

2.5 Referenti del servizio

- Responsabile Servizio Cultura e Istruzione: Dott.ssa Gloria Paccariè - 0296671034

- Bibliotecaria: Dott.ssa Stefania Giachino – 0296380722

2.5.1 Supporti

- n° 1 inserimento con Borsa lavoro;

- n. 1 volontario servizio civile (annuale)

- personale volontario (modulo per iscrizione all'elenco annuale dei volontari, all. 1)

2.6 Superficie e articolazione degli spazi

Superficie totale: mq. 174, di cui 50 adibiti a Sala ragazzi.

Il servizio è distribuito sul piano terreno dell'edificio e gli spazi sono articolati come segue:

- ingresso, area iscrizioni e prestiti, fotocopie, reference;

- sala lettura, postazione informatica e stampe;

- area bambini e ragazzi con adiacente cortiletto;

- servizi igienici.

2.7 Patrimonio documentario

La maggior parte dei documenti cartacei è collocata a scaffale aperto, in modo che il pubblico possa accedere direttamente alle raccolte. Un armadio e uno scaffale per i documenti multimediali permettono di prendere visione del patrimonio disponibile ma non l'accesso ai documenti, che è mediato dal personale bibliotecario.

2.7.1. Accessioni

I documenti sono acquistati con risorse del bilancio comunale.

Alla data del 31/12/2016 la dotazione documentaria della biblioteca è costituita da 22734 documenti di cui:

Stampati: 21856, di cui 8195 ragazzi e 13661 adulti (di cui 12 libri antichi)

Multimediali: 878

Gli aggiornamenti annuali dei dati sono contenuti nella scheda di aggiornamento n° 1.

2.7.2 Doni

La Biblioteca accetta libri in dono, purché in buono stato, per un eventuale inserimento o per libero dono agli utenti. I donatori possono presentare un elenco dattiloscritto contenente Autore, Titolo, Casa Editrice e anno di edizione per una valutazione preventiva.

2.7.3 Desiderata

Gli utenti possono esprimere *desiderata* con il sistema di comunicazione indicato al paragrafo 5); i suggerimenti saranno valutati in merito alla coerenza della raccolta.

2.7.4 Revisione e scarto

Periodicamente viene effettuata una revisione dei vari settori della biblioteca con eventuale scarto di volumi deteriorati, obsoleti e superati. Lo scarto segue le procedure di legge. I libri scartati vengono eliminati.

3 – COOPERAZIONE E BILANCIO

3.1 COOPERAZIONE

La Biblioteca di Cislago afferisce al Sistema bibliotecario di Saronno insieme alle seguenti biblioteche: Caronno Pertusella, Ceriano Laghetto, Cogliate, Gerenzano, Lazzate, Misinto, Origgio, Rovello Porro, Saronno, Turate e Uboldo.

La Convenzione di adesione al Sistema bibliotecario di Saronno è stata approvata con delibera di Consiglio Comunale n. 5 del 30 Marzo 2012 (Allegato 2).

La biblioteca Centro Sistema, sede del Sistema, è la Biblioteca Civica di Saronno il cui indirizzo è Viale Santuario, 2 Saronno.

La Biblioteca, compatibilmente con gli impegni di servizio, accoglie gli studenti in alternanza scuola-lavoro previa convenzione con le scuole secondarie di secondo grado che ne fanno richiesta.

3.2 BILANCIO

Nel bilancio di previsione finanziario dell'Ente le risorse finanziarie che sono dedicate alla Biblioteca sono collocate alla Missione 5 "Tutela e valorizzazione dei beni e attività culturali", Programma 1 "Valorizzazione dei beni di interesse storico", nel quale confluiscono le risorse relative a tutte le attività culturali dell'Ente, Titolo I (Spesa corrente) per le spese di funzionamento e Titolo II (Conto Capitale) per eventuali spese di investimento.

Vi sono alcuni capitoli di spesa specifici per la Biblioteca Comunale che registrano le seguenti spese:

Cap 5110: Spese di personale (compresi contributi di legge)

Cap 5138: Spese di funzionamento della Biblioteca (consumi energetici, manutenzione attrezzature)

Cap 5121: Spese per acquisto libri e pubblicazioni in genere

Cap 5133/148: Spese per le attività culturali della Biblioteca

Cap 5133/156: Spese per prestazioni diverse (ad es: Servizio Civile, noleggio attrezzature etc.)

Cap 5165: Contributo al sistema Bibliotecario

Gli importi previsionali e consuntivi di ciascun anno sono inseriti nelle schede di aggiornamento n° 2.

4 – SERVIZI

4.1 Orari di apertura al pubblico

La Biblioteca di Cislago garantisce n° 20 ore settimanali di apertura al pubblico durante i quali è possibile: iscriversi, frequentare la sala consultazione e la sala ragazzi, accedere al prestito, utilizzare la postazione internet. Gli orari di apertura sono pubblicati sul sito internet della Biblioteca e sono riportati sulla scheda di aggiornamento n° 3).

N.B: Il servizio è in funzione per ulteriori 11 ore alla settimana destinate all'apertura riservata alle scuole, alla partecipazione del personale alle riunioni di coordinamento o ai gruppi di lavoro presso la Biblioteca Centro Sistema, allo svolgimento del lavoro di back office.

4.2 Iscrizione

Come previsto dal *Regolamento unico della Rete bibliotecaria provinciale della Provincia di Varese*, approvato con delibera di Giunta Comunale n° 185 del 20.9.2008 (Allegato n°3), l'iscrizione è gratuita e aperta a tutti e può avvenire in qualsiasi biblioteca della Rete Provinciale. Per iscriversi è necessario presentare un documento di identità e compilare l'apposito modulo (Allegato n° 4). Per i minori di 18 anni il modulo deve essere sottoscritto da un genitore. L'accesso ai servizi avverrà mediante l'esibizione della Carta regionale dei servizi. Contestualmente viene autorizzato il trattamento dei dati ai soli fini dell'erogazione dei servizi della biblioteca.

4.2.1 Iscrizione e prestito a scuole, associazioni, enti diversi

Qualsiasi utente che ritiene di utilizzare il servizio per conto di Scuole, Associazioni o Enti diversi a cui appartiene potrà presentare l'apposito modulo, firmato per autorizzazione anche dal suo Responsabile (ad es: Dirigente Scolastico, presidente dell'Associazione etc). L'iscrizione come "Ente" permette di prendere in prestito fino ad un massimo di 40 libri.

4.3 Prestito e Restituzione

4.3.1 Libri

Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di 10 libri, la durata del prestito è di 30 giorni ed è rinnovabile una sola volta per un identico periodo di tempo, se il libro non è prenotato. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

4.3.2 Periodici e materiale multimediale

Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di 3 documenti, la durata del prestito è di 7 giorni e non è rinnovabile.

4.3.3 Prestito interbibliotecario

Consente agli iscritti di accedere al patrimonio di tutte le biblioteche della Rete provinciale: è possibile ricevere il materiale richiesto presso la propria biblioteca.

4.3.4 Restituzione

I documenti possono essere restituiti in una qualsiasi biblioteca della Rete bibliotecaria provinciale.

4.3.5 Ritardi, smarrimento, danneggiamento

Un utente che non restituisca i documenti presi in prestito verrà sospeso da tutti i servizi offerti dalla Rete per l'intera durata dell'insolvenza.

L'utente responsabile di smarrimento o danneggiamento del documento è tenuto al riacquisto dello stesso documento danneggiato o di uno di pari valore secondo le indicazioni del Responsabile della Biblioteca cui il libro appartiene.

4.4 Prenotazione-Servizi on line

L'utente può richiedere e/o prenotare direttamente i documenti on line tramite l'OPAC (Cataloghi ad accesso gratuito on line), ed essere avvisato al momento della disponibilità.

<http://webopac.bibliotecheprovinciavarese.it/web3/index.asp>

4.5 Servizio di consultazione e studio in sede

La Biblioteca promuove la frequentazione e la presenza della popolazione di tutte le fasce di età e si adopera per essere luogo gradevole di incontro tra libri (o altre tipologie di documenti) e lettori, di arricchimento personale e di socializzazione.

A tal fine la Biblioteca predispone spazi opportunamente attrezzati per lo studio, la lettura e la permanenza in sede. L'organizzazione a scaffale aperto offre all'utente la possibilità di prendere autonomamente i libri per sfogliarli, consultarli e leggerli in sede.

Affinché la Biblioteca possa garantire a tutti la possibilità di usufruire proficuamente degli spazi cui sono destinati, agli utenti è richiesto di limitare la permanenza per il tempo necessario a dette attività. Non è pertanto permesso l'uso del telefono personale, l'ascolto di musica, né consumare cibi o bevande o parlare ad alta voce. Gli utenti che non si atterrano a dette indicazioni saranno allontanati.

4.6 Servizio di orientamento dell'utenza (*reference*) e consulenza bibliografica

E' cura del personale della Biblioteca istruire ed orientare gli utenti ad usare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della Biblioteca, nonché assicurare la necessaria assistenza e consulenza per la scelta ed il recupero del materiale documentario e informativo richiesto dall'Utente.

Di norma la risposta è immediata. Per ricerche bibliografiche complesse i tempi saranno concordati con il richiedente.

4.7 Media Library On Line (MLOL)

MLOL è un portale web da cui è possibile consultare o scaricare risorse digitali: musica, filmati, quotidiani e riviste, corsi a distanza, e-book, audiolibri, banche dati, immagini e un'offerta costantemente aggiornata da parte della rete nazionale di biblioteche che sostengono il progetto.

Per maggiori informazioni consultare il sito internet:

<http://webopac.bibliotecheprovinciavarese.it/web3/html/medialibrary.asp>.

L'utente iscritto a una delle biblioteche della Rete Bibliotecaria della Provincia di Varese vi accede gratuitamente con le stesse credenziali che utilizza per il catalogo online.

4.8 Utilizzo postazioni informatiche e accesso ad internet

E' disponibile per gli utenti una postazione con accesso alla rete internet per effettuare ricerche, navigare e consultare. L'accesso al servizio è regolato dalle *Norme per l'uso del servizio internet* (Allegato 5) approvato con delibera di Giunta Comunale n° 144 del 17 Luglio 2009, che prevede specifiche restrizioni per l'accesso da parte di utenti minorenni, previa iscrizione (Modulo di iscrizione, Allegati 6 e 7).

E' possibile stampare materiale tratto dalla rete e lo scarico di dati (download) esclusivamente su supporti acquistabili presso la Biblioteca (per le tariffe vedi scheda di aggiornamento n° 4);

4.9 Servizio di navigazione Internet in modalità Wi-Fi: servizio fornito dal Sistema Bibliotecario di Saronno alle Biblioteche civiche afferenti, con la finalità di fornire ai cittadini gli strumenti per la connessione gratuita a Internet, nel rispetto della normativa in vigore e con la massima tutela per i minori, garantendo ai cittadini dell'area di cooperazione sistemica la possibilità di navigare in Internet in tutte le biblioteche; le modalità di accesso al servizio e altre specifiche informazioni sono contenute in allegato (Vedi *Condizioni per l'utilizzo del servizio di navigazione internet in modalità Wi-Fi*, Allegato 8).

4.10 Servizi a pagamento

I servizi di fotocopie, esclusivamente di libri della biblioteca, e di stampa dalla postazione internet sono a pagamento secondo il tariffario comunale (vedi scheda di aggiornamento n° 4).

4.11 ATTIVITA' DI PROMOZIONE

4.11.1 Nati per leggere

La biblioteca di Cislago aderisce al progetto nazionale Nati per leggere e di volta in volta attua varie iniziative di coinvolgimento della fascia d'utenza in oggetto (bambini 0-6 anni ed adulti di riferimento, familiari ed educatori), rivolte alle famiglie, ai nidi e alle scuole dell'infanzia del territorio.

E' attivo dall'anno 2015 il servizio *Spaziotempo piccolissimi* per bambini da 0 a 3 anni ed adulti di riferimento, appuntamento quindicinale in orario antimeridiano.

Dal 2017 la Biblioteca aderisce al progetto promosso da Nati per leggere Lombardia *#piccolilettoriforti : 12 libri per 12 mesi*, lettura mensile di un classico della letteratura per l'infanzia a cura delle volontarie della biblioteca.

La scuola dell'Infanzia parrocchiale SACRA FAMIGLIA di Cislago partecipa al progetto NATI PER LEGGERE della Biblioteca con visite periodiche dei bambini in biblioteca, autunnale dei Grandi e primaverili della sezione Primavera, Piccoli, Mezzani e Grandi, in forma stabilizzata ed inserita nel POF della Scuola.

Periodicamente vengono realizzate attività di promozione "speciali" con professionisti esterni (laboratori o spettacoli teatrali) ad utenza libera.

4.11.2 Collaborazione con scuole Primarie e Secondarie inferiori del territorio.

La Biblioteca coinvolge gli studenti e le loro insegnanti con iniziative di vario tipo, ideate e realizzate dal personale interno e/o da specialisti esterni.

Si ritiene fondamentale sensibilizzare i ragazzi e le loro insegnanti al valore della Lettura e della Biblioteca come luogo principale per attuare strategie di stimolo al piacere della lettura e del sapere.

4.11.3 Gruppo di lettura e altre iniziative di promozione per adulti

Dal 2016 è attivo il gruppo di lettura, che si riunisce una volta al mese per la discussione e il confronto sui libri scelti. Il gruppo è gestito dalla Bibliotecaria e da alcuni Volontari dei servizi culturali. La partecipazione al Gruppo è gratuita, previa iscrizione (Modulo di iscrizione, Allegato n° 9).

La Biblioteca organizza inoltre presentazioni di libri, serate di lettura e altre attività rivolte a un pubblico di adulti o giovani adulti.

5 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

5.1 Informazione

E' possibile attingere i dati statistici della Biblioteca di Cislago dal sito periodicamente aggiornato: <https://www.biblioteche.regione.lombardia.it/biblio>.

E' possibile inoltrare consigli, osservazioni e reclami riguardanti questioni direttamente connesse alla Biblioteca ai seguenti indirizzi:

biblioteca@comunedicislago.it e/o cultura@comunedicislago.it

verrà data risposta tempestiva, compatibilmente con orari e impegni di servizio, comunque entro 7 giorni dalla ricezione.

5.2 Partecipazione

La Biblioteca è aperta alla collaborazione con Associazioni del territorio, Enti e singoli cittadini i quali possono proporre attività o eventi da tenersi presso la Biblioteca Comunale inviando, agli stessi indirizzi sopra indicati, progetti strutturati in cui siano evidenziate: le finalità dell'evento collegate sia alla finalità del servizio Biblioteca che alle esigenze del territorio, tempi e modalità di realizzazione, eventuali necessità tecnico-logistiche e costi previsti. Verrà dato riscontro entro 30 giorni dalla ricezione.

5.3 FAQ

Sul sito web della Biblioteca è inserita una pagina con le risposte sintetiche alle domande più frequenti. Gli utenti possono inviare ulteriori richieste agli indirizzi di posta elettronica sopra indicati. Le risposte saranno pubblicate entro 7 giorni dalla ricezione.