



# CARTA DEI SERVIZI

## BIBLIOTECA "RITA LEVI MONTALCINI"

## Sommario

1. Che cos'è la Carta dei Servizi.....	3
2. I valori fondamentali .....	3
Molteplicità e integrazione dei servizi.....	3
Organizzazione e gestione .....	3
I principi generali di erogazione dei servizi .....	4
Accessibilità.....	4
Gratuità.....	4
Chiarezza, trasparenza, tutela della privacy.....	4
Rispetto dell'intera comunità.....	5
Partecipazione e alleanze .....	5
3. Gli strumenti per l'erogazione dei servizi .....	5
Gli ambienti e gli spazi .....	5
La localizzazione .....	5
L'articolazione degli spazi .....	5
Le raccolte documentarie .....	6
I criteri di sviluppo .....	6
Le donazioni .....	6
La revisione delle collezioni .....	7
Il personale .....	7
Tutela della riservatezza.....	9
Le risorse economiche e strumentali .....	9
Le risorse organizzative.....	9
La cooperazione interbibliotecaria provinciale.....	9
4. I servizi offerti.....	9
Accesso agli spazi .....	9
Orario di apertura al pubblico.....	10
Oggetti personali e deposito borse .....	10
Oggetti smarriti.....	11
Uso dei telefoni cellulari .....	11
Servizio di lettura, consultazione e gioco in sede .....	11
Documenti a scaffale aperto .....	11
Giochi in scatola.....	11
Periodici arretrati.....	12
Visione di dvd e ascolto di cd musicali .....	12

Servizio di prestito.....	12
Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito .....	12
Servizi generali di informazione in sede .....	13
Consulenze specialistiche e personalizzate.....	13
Servizi telematici e multimediali.....	13
Navigazione Internet.....	13
Accesso alla rete elettrica .....	14
Servizi di riproduzione .....	14
Fotocopiatura .....	14
Stampa.....	14
Servizi a distanza .....	14
Portale delle biblioteche della Rete bibliotecaria di Bergamo (RBBG).....	14
Servizio di informazione a distanza.....	15
Chiedilo a noi!.....	15
Iniziative e attività .....	15
Iniziative e attività culturali e ricreative .....	15
Iniziative di promozione a favore delle scuole del territorio.....	15
Esposizioni, vetrine e rassegne bibliografiche.....	16
MELIUS: il mercatino del libro usato.....	16
Bacheca annunci.....	16
Informazione di comunità .....	16
Utilizzo delle sale della biblioteca.....	16
5. Gli impegni della biblioteca.....	17
Garanzia di continuità del servizio .....	17
I requisiti e gli standard di servizio.....	17
La tutela dei diritti degli utenti .....	18
Gli impegni degli utenti.....	18
6. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi.....	19

# 1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca civica "Rita Levi Montalcini" di Dalmine (da ora indicata semplicemente "biblioteca") allo scopo di migliorare e favorire il rapporto con i propri utenti.

Di fatto integra il "Regolamento della biblioteca" nel quale sono indicati i principi generali che caratterizzano il servizio. Individua le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i miglioramenti realizzati, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

La Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito web del Comune di Dalmine e sulla pagina web del portale delle biblioteche della Rete bibliotecaria di Bergamo (<http://www.rbbg.it/library/dalmine>), ed è in consultazione presso il banco di prestito all'interno della struttura, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione e averne una copia.

## 2. I valori fondamentali

### Molteplicità e integrazione dei servizi

La biblioteca propone in un unico luogo diversi servizi, attività, opportunità di trascorrere il tempo libero insieme ad altri cercando di soddisfare, il più possibile, chi lo frequenta. Per questo, oltre alla ricca e diversificata offerta documentaria, i cittadini trovano spazi in cui possono giocare, guardare un film, ascoltare musica, partecipare a corsi, tornei, laboratori, seguire una conferenza, studiare, sfogliare un quotidiano.

### Organizzazione e gestione

La biblioteca persegue il continuo miglioramento del servizio, attenendosi a criteri di efficienza (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (consequendo gli obiettivi prefissati).

La formazione e l'aggiornamento del personale sono attività continuative e quotidiane.

Per quanto possibile, in base alle risorse economiche e umane a disposizione, migliora i servizi già esistenti e ne promuove di nuovi con grande attenzione a rendere disponibili al pubblico nuovi strumenti e nuove tecnologie, e garantendo orari di apertura al pubblico il più possibile ampi e coerenti con le esigenze della cittadinanza.

Gli standard di qualità dei servizi vengono fissati annualmente e verificati nei primi mesi dell'anno successivo.

## **I principi generali di erogazione dei servizi**

La biblioteca opera nel rispetto dei principi fondamentali, ispirati alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", adempiendo alla Legge Regionale n. 25 del 7 ottobre 2016;

I servizi e gli spazi sono pensati rispetto ai bisogni dell'utenza reale e di tutta la popolazione, con una ricerca costante al fine di attivare le modalità più intuitive, facili e immediate di fruizione. L'obiettivo è di conoscere e fare emergere i bisogni informativi, di crescita personale, di approfondimento culturale dei cittadini in modo da organizzare e, se necessario, riorganizzare rapidamente i servizi in base alle richieste di chi ne fruisce.

L'utente si deve sentire a proprio agio e immediatamente in grado di comprendere, anche senza l'aiuto del personale, l'organizzazione dei servizi e le proposte di attività.

### **Accessibilità**

- Negli orari

La biblioteca effettua un orario di apertura settimanale ampio (6 giorni più una sera), in grado di rispondere alle diverse esigenze della comunità servita.

- Negli spazi

L'Amministrazione si impegna a garantire che l'edificio nel quale la biblioteca è ubicata risponda pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche. All'esterno sono riservati posti auto per i portatori di handicap.

- Nei servizi e nella comunicazione a distanza

La biblioteca offre accesso in tempo reale al proprio catalogo attraverso Internet e dispone di una propria pagina web sul portale della Rete bibliotecaria di Bergamo (<http://www.rbbg.it/library/dalmine>), del sito web del Comune di Dalmine (<http://www.comune.dalmine.bg.it>), di una pagina Facebook (@biblioteca.dalmine) e di un profilo Instagram (@biblioteca.dalmine) per offrire opportunità di informazione a distanza su servizi e attività.

### **Gratuità**

La biblioteca offre in regime di gratuità i servizi di base.

E' prevista a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, la compartecipazione alle spese sostenute dal Comune di Dalmine per l'erogazione di servizi aggiuntivi.

Le tariffe di tutti i servizi per i quali è previsto il pagamento sono fissate annualmente dalla Giunta Comunale.

### **Chiarezza, trasparenza, tutela della privacy**

La biblioteca garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi e favorisce la semplificazione delle procedure, riducendo al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per la fruizione dei servizi e minimizzando le pratiche ripetitive a loro carico. Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione; è inoltre garantito l'accesso ai documenti amministrativi di propria pertinenza.

La biblioteca rispetta la riservatezza degli utenti, le informazioni su di essi, i siti on line ai quali hanno accesso. Ad ogni contatto con gli utenti, il personale della biblioteca si ritiene vincolato al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi del vigente "Codice in materia di tutela dei dati personali".

Non si effettua altresì alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri utenti.

### **Rispetto dell'intera comunità**

La biblioteca riconosce e accoglie le diversità culturali e si sforza di garantire che tutte le persone si sentano benvenute: in tal senso gli operatori cercano di soddisfare le esigenze e le aspettative di ogni utente. Sostiene ogni attività necessaria a combattere i pregiudizi, gli stereotipi e le discriminazioni e si impegna ad essere un terreno neutrale dove la partecipazione alla vita civica è aperta a tutti, a difendere il diritto di tutti i cittadini ad avere la propria libertà di pensiero, di credo, di opinione e di espressione.

### **Partecipazione e alleanze**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione o destinare alla vendita per il reperimento di ulteriori risorse.

Considera l'ascolto degli utenti come un canale privilegiato di apprendimento e crescita, improntando le proprie scelte organizzative ai risultati delle indagini di customer satisfaction periodicamente condotte.

La biblioteca promuove una politica di alleanze con tutta la comunità anche attraverso partnership con soggetti, enti pubblici e non profit, gruppi di comunità, educatori e imprese.

## **3. Gli strumenti per l'erogazione dei servizi**

### **Gli ambienti e gli spazi**

#### **La localizzazione**

La sede della biblioteca è situata in Piazza Matteotti 6 a Dalmine (BG). Un secondo accesso, che permette l'ingresso ai portatori di handicap, è posto in Piazza 6 Luglio 1944.

#### **L'articolazione degli spazi**

La biblioteca è disposta su tre livelli.

Il piano rialzato e il piano interrato sono accessibili a tutti gli utenti della biblioteca fatto salvo alcuni locali, adeguatamente segnalati, che ospitano le apparecchiature per la gestione della rete informatica (hub, switch, ecc.) e altro materiale a disposizione del solo personale.

La biblioteca è a "scaffale aperto" quindi tutti i documenti disponibili al prestito sono esposti e disponibili al pubblico che, in autonomia, può prelevare, consultare sul posto o prelevare, previa registrazione attraverso le postazioni di auto-prestito o con la collaborazione dello staff della biblioteca.

Il primo piano ospita l'ufficio del direttore della biblioteca e altri uffici utilizzati per svolgere parte delle operazioni di back-office: scarto librario, etichettatura e controllo delle nuove accessioni, ecc.

## **Le raccolte documentarie**

Il patrimonio disponibile per il pubblico è costituito da: materiale librario moderno e non specialistico, periodici, cd, dvd, giochi in scatola.

La maggior parte del materiale documentario, su qualsiasi supporto, acquistato, donato o scambiato è catalogato e inserito nel catalogo provinciale a cui si accede attraverso il portale pubblico [www.rbbg.it](http://www.rbbg.it) comune a tutte le biblioteche della Rete bibliotecaria di Bergamo.

Per l'acquisto la biblioteca si appoggia alla ditta fornitrice individuata dalla Rete bibliotecaria di Bergamo. Alla stessa ditta viene affidato il servizio di catalogazione e di inserimento nel catalogo di cui sopra.

## **I criteri di sviluppo**

La biblioteca incrementa costantemente le raccolte documentarie, in coerenza con i compiti istituzionali e le finalità di servizio, sulla base delle disponibilità di bilancio.

In particolare, la biblioteca si doterà di raccolte che:

- siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità
- rispondano alle esigenze informative espresse dai propri utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità
- tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche e di interesse
- riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito
- garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione
- offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione
- si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di appeal, attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori
- si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche della Rete bibliotecaria di Bergamo

Particolare attenzione è riservata all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale (provincia di Bergamo e territorio di Dalmine)

## **Le donazioni**

La biblioteca accoglie il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, destinandolo a vari usi che, con modalità diverse, concorrono a potenziare il servizio offerto:

- completamento e integrazione del patrimonio;
- dono ad associazioni o utilizzo per progetti del territorio (es: Bibliocabina, Biblioteche scolastiche, ecc.)
- vendita tramite il Mercatino del Libro Usato (MELIUS) attivo presso la biblioteca

La biblioteca non accoglie fra le proprie raccolte opere incomplete o in cattivo stato di conservazione; opere d'uso strettamente scolastico; opere di carattere multimediale che non rispettino la vigente normativa sul copyright o su supporti che stanno scomparendo dall'uso (audio e videocassette), periodici e riviste, enciclopedie.

Come da Regolamento, in caso di offerta di donazioni di consistenti quantità di volumi e di particolare pregio, la decisione se accogliere o meno il materiale sarà presa dalla Giunta Comunale.

### **La revisione delle collezioni**

La biblioteca procede regolarmente ad operazioni di revisione del patrimonio per mantenere aggiornata e accattivante la propria raccolta. La funzione di un documento all'interno della collezione può cambiare o cessare per vari motivi ed è compito del personale specializzato prendere atto che il ciclo di vita di quel documento si è esaurito.

L'operazione di revisione si effettua in due fasi: una prima operazione di *soltimento*, con cui si procede allo spostamento di documenti dagli scaffali ad accesso diretto del pubblico agli scaffali di non facile accesso denominati "ARMADIO" o "UFFICIO"; una seconda operazione denominata di *scarto* con la quale si decide di togliere definitivamente i documenti dal patrimonio comunale destinandoli o alla vendita tramite MELIUS ("Mercatino del libro usato" della biblioteca), o alla cessione gratuita ad enti e associazioni o distruzione tramite conferimento in discarica.

Per procedere nella revisione si effettua un'analisi della collezione, richiamandosi a criteri e metodologie elaborate a livello internazionale con particolare riferimento a *Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche*.

I documenti sono valutati sia per quanto riguarda lo stato di conservazione fisica sia per quanto riguarda il contenuto intellettuale.

L'elenco dei documenti (libri o altro) destinati allo scarto è sottoposto a Delibera di Giunta. L'elenco dei documenti che si ritiene possano essere di rilevanza storica o archivistica, potrà essere inviato alla biblioteca "A. Maj" di Bergamo o ad altra biblioteca potenzialmente interessata per le opportune valutazioni.

### **Il personale**

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono valori prioritari che la biblioteca pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità del servizio e far crescere l'apprezzamento da parte dei fruitori. Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità e riservatezza.

Il personale si impegna ad osservare costantemente i seguenti valori:

- Accoglienza

Il personale favorisce l'uso dei servizi e degli spazi della biblioteca, agevolando l'orientamento degli utenti all'interno della struttura e sostenendone i percorsi di apprendimento nell'uso delle diverse opportunità. Impronta la propria relazione con i cittadini all'insegna della ospitalità, della familiarità e della cordialità, esaltando con un atteggiamento aperto e ben disposto il valore sociale di uno spazio fortemente contrassegnato dalla condivisione e dalla convivialità.

- Disponibilità

Il personale soddisfa le richieste degli utenti nel più breve tempo possibile e nel rispetto del solo ordine di ricezione; aiuta a focalizzare le necessità di studio, approfondimento o impiego del tempo libero, sostenendo in modo particolare le necessità di chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse; offre consigli e suggerimenti di lettura, visione, ascolto e gioco valorizzando le proposte messe a punto periodicamente dalla biblioteca stessa; si astiene dall'esprimere considerazioni critiche sui contenuti delle scelte degli utenti, anche quando sono ostili alle proprie convinzioni etiche, sociali e politiche; tiene conto dell'incidenza delle differenze sociali e culturali nei comportamenti di relazione, adattando volta per volta il proprio registro linguistico e intervenendo nei rapporti con gli utenti in chiave di facilitazione.

- Cortesia

Il personale si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi con le possibilità offerte dalla struttura; richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre i comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal regolamento e dalla presente "carta dei servizi"; risponde ad eventuali critiche con spirito costruttivo, allo scopo di contenere gli effetti di ogni potenziale conflitto entro i limiti del confronto positivo; evita di rispondere in modo emotivo ad eventuali attacchi personali, facendo leva sulla condivisione del valore delle regole e dei limiti fissati.

- Competenza

Il personale mette a disposizione degli utenti le proprie conoscenze professionali, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili presso la biblioteca; l'operatore che avverta di non disporre delle necessarie competenze per far fronte allo specifico bisogno di un utente ha facoltà di concordare con l'utente stesso un intervento più approfondito di sostegno, ricorrendo all'aiuto di un collega più esperto. La formazione in servizio, realizzata attraverso la partecipazione a occasioni formali di aggiornamento così come attraverso le pratiche quotidiane del lavoro di gruppo, è fondamentale.

- Riconoscibilità

Il personale in servizio indossa costantemente un cartellino di riconoscimento sul quale è riportato nome e iniziale del cognome dell'operatore, nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli utenti. Nelle transazioni telefoniche che non si esauriscano in un'unica sessione, ogni operatore comunica all'utente i propri dati, in modo tale da essere più facilmente identificato nei successivi contatti. Nelle transazioni via posta elettronica, ogni operatore riporta obbligatoriamente ad ogni comunicazione i propri

dati identificativi, corredati di numero telefonico e indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

### **Tutela della riservatezza**

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative agli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti e consigliando il rispetto delle distanze di cortesia davanti ad ogni banco di servizio; nel caso in cui un utente richieda un intervento di consulenza su temi o argomenti per i quali la vicinanza di altri operatori o utenti al banco informazioni costituisca un potenziale motivo di disagio, l'operatore invita l'utente a concordare lo svolgimento del colloquio in un'area riservata.

### **Le risorse economiche e strumentali**

La programmazione delle attività e dei servizi della biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Dalmine (*Documento Unico di Programmazione, Bilancio di previsione, Piano esecutivo di gestione*).

### **Le risorse organizzative**

#### **La cooperazione interbibliotecaria provinciale**

Per migliorare e potenziare la qualità dei servizi offerti, la biblioteca aderisce alla Rete bibliotecaria di Bergamo che consente la razionalizzazione di attività, in particolare per ciò che riguarda:

- Centro unico di acquisto e di catalogazione;
- Il prestito interbibliotecario sia provinciale attraverso la gestione di un servizio di trasporto giornaliero, che nazionale/internazionale attraverso il servizio ILL/DD;
- La biblioteca digitale MLOL;
- Consulenza informativa (Reference) service tramite il servizio online "Chiedilo a noi!" (<http://www.chiediloanoi.it>)

## **4. I servizi offerti**

La biblioteca è un bene dell'intera collettività e, come tale, liberamente accessibile da tutti. Essa offre in forma stabile e secondo le modalità e i requisiti sotto specificati, una serie articolata di opportunità e servizi che qui vengono descritti.

### **Accesso agli spazi**

L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo. I bambini di età inferiore agli 8 anni possono accedere alla biblioteca sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Per garantire la fruizione a diverse tipologie di persone con esigenze diverse, sono state individuate le seguenti aree:

- Area lettura quotidiani, gioco e svago (18 posti/tavolo + sedute informali in prossimità del banco adulti, entrando sulla destra): non è ammesso l'utilizzo per studio o compiti;

- Area studio/compiti per bambini e ragazzi (24 posti/tavolo in prossimità del banco ragazzi, entrando sulla sinistra): precedenza ai ragazzi della scuola primaria, secondaria di primo e di secondo grado;
- Area svago per bambini/ragazzi (in prossimità del banco ragazzi): non è ammesso l'utilizzo per studio o compiti;
- Area studio (soppalchi al piano rialzato, atrio del piano interrato e sala polivalente): precedenza agli studenti universitari.
- Area infanzia per bambini fascia 0-6 e loro genitori (piano interrato): non è ammessa la presenza di ragazzi e/o adulti se non come accompagnatori di bambini piccoli.

L'accesso a tutti gli spazi della biblioteca è comunque subordinato ad eventuali attività promosse dalla biblioteca.

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali. Gli utenti sono invitati ad occupare a propria scelta le postazioni che risultino libere e a rispettare i vicini disponendo il materiale di studio e gli oggetti personali in modo da garantire agli altri pari diritti di fruizione degli spazi comuni. Non è consentito agli utenti occupare preventivamente ulteriori posti di lettura in nome e per conto di altre persone.

Possano entrare in biblioteca anche i cani se legati al guinzaglio: i proprietari ne sono responsabili per quanto riguarda il comportamento e gli eventuali danni e disagi che possono recare alle persone e alle cose.

### Orario di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

	mattina	pomeriggio	sera
LUNEDI'	9:00/12:30	14:30/18:30	
MARTEDI'	9:00/12:30	14:30/18:30	
MERCOLEDI'	9:00/12:30	14:30/18:30	
GIOVEDI'	10:00/12:30	14:30/18:30	20:30/22:30
VENERDI'	9:00/12:30	14:30/18:30	
SABATO	9:00/12:30	14:30/18:00	

Durante il periodo estivo (dal primo lunedì di giugno all'ultimo sabato di agosto) si effettua un orario ridotto che prevede la chiusura del sabato pomeriggio.

	mattina	pomeriggio	sera
LUNEDI'	9:00/12:30	14:30/18:30	
MARTEDI'	9:00/12:30	14:30/18:30	
MERCOLEDI'	9:00/12:30	14:30/18:30	
GIOVEDI'	10:00/12:30	14:30/18:30	20:30/22:30
VENERDI'	9:00/12:30	14:30/18:30	
SABATO	9:00/12:30		

Possano inoltre verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi distribuiti all'interno della struttura, inviati alla stampa e pubblicati sul proprio sito web e sulla pagina Facebook, sul profilo Instagram e inviati tramite newsletter.

### Oggetti personali e deposito borse

All'interno della biblioteca possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, ecc.

Gli utenti sono invitati a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, ecc.) presso le postazioni di lettura e studio, poiché non si risponde di eventuali usi impropri condotti da parte di altri utenti.

Gli utenti in possesso di borse e altri contenitori per loro comodità possono utilizzare gli armadietti, provvisti di chiavi individuali e disponibili nella zona "salottino" del piano rialzato. Per ottenere la chiave di un armadietto gli utenti devono consegnare un proprio documento di identità che sarà riconsegnato nel momento della restituzione della chiave.

Gli utenti sono chiamati a liberare gli armadietti al termine della loro visita e comunque entro la chiusura giornaliera della struttura.

### **Oggetti smarriti**

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti, lasciati incustoditi o dimenticati negli armadietti di deposito, per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario, al fine della restituzione.

Nel caso di ritrovamento di documenti, viene inviata all'interessato una comunicazione con l'invito a presentarsi per il ritiro. Trascorsi 7 giorni dalla comunicazione, i documenti vengono consegnati al Comando di Polizia Municipale del Comune di Dalmine.

Nel caso di ritrovamento di oggetti, in assenza di indicazioni relative all'appartenenza, questi vengono conservati presso il banco Informazioni della sezione adulti in attesa che il proprietario si metta in contatto con la biblioteca. Dopo 3 mesi dal ritrovamento, gli oggetti non reclamati saranno consegnati al Comando di Polizia Municipale del Comune di Dalmine.

### **Uso dei telefoni cellulari**

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri telefoni cellulari in tutti gli spazi della biblioteca, a condizione che tale utilizzo non arrechi disturbo agli altri utenti.

## **Servizio di lettura, consultazione e gioco in sede**

### **Documenti a scaffale aperto**

I libri, i periodici e quotidiani esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili e utilizzabili senza alcuna limitazione quantitativa. L'accesso a questo servizio è consentito a tutti, compresi coloro che non sono titolari di tessera di iscrizione della biblioteca. Il riordino dei libri, dei periodici e quotidiani è a cura del personale che ne garantisce una corretta risistemazione. Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali.

### **Giochi in scatola**

I giochi in scatola esposti sono liberamente utilizzabili senza alcuna limitazione fatto salva la verifica da parte degli utilizzatori della presenza di tutti gli elementi di cui il gioco è composto. Chi intende utilizzare il gioco deve segnalare allo staff della biblioteca eventuali anomalie PRIMA di cominciarne la fruizione.

## **Periodici arretrati**

Sono conservate copie arretrate dei periodici in abbonamento secondo il seguente schema:

- quotidiani: ultimi 60 numeri
- periodici: ultimi 12 numeri

Gli arretrati sono relativi ai soli giorni per i quali è prevista la consegna in biblioteca, che varia da testata a testata. Per il prestito e/o la consultazione degli arretrati è necessario rivolgersi direttamente al personale della biblioteca.

## **Visione di dvd e ascolto di cd musicali**

Gli utenti possono richiedere di visionare individualmente i dvd o ascoltare i cd musicali presenti in biblioteca, utilizzando la postazione PC dedicata (presso la sezione adulti), senza necessità di essere iscritti alla biblioteca.

Nel caso in cui la postazione sia libera, la consultazione è immediata. Qualora la postazione sia occupata, gli utenti sono invitati ad attendere il proprio turno. La postazione non è prenotabile. Per l'ascolto dell'audio gli utenti devono portare una propria cuffia o propri auricolari.

## **Servizio di prestito**

Le regole e le modalità per la registrazione alla biblioteca e l'utilizzo del servizio di prestito e interprestito (anche a livello nazionale e internazionale) sono definite a livello di Rete bibliotecaria di Bergamo e valgono in tutte le biblioteche che ad essa hanno aderito e sono disponibili sul portale web della Rete all'indirizzo <http://www.rbbg.it>.

## **Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito**

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate o strappate le pagine dei libri e riviste, non devono essere rigati o graffiati i dvd e i cd, così come le custodie nelle quali sono contenuti, non devono essere smarriti i singoli pezzi dei giochi.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti con indicazioni scritte applicate sul documento, che l'utente avrà cura, nel suo interesse, di non rimuovere.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario e dei giochi.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca, consegnando al banco prestito una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita; in caso di indisponibilità di una edizione identica, l'utente riceverà dal personale della biblioteca l'indicazione per l'acquisto di una edizione equivalente o di un titolo sostitutivo.

## **Servizi generali di informazione in sede**

Presso i banchi di prestito della biblioteca, gli operatori presenti forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi della biblioteca
- i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo della Rete bibliotecaria di Bergamo
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo on line
- l'utilizzo della biblioteca digitale MedialibraryOnLine (MLOL)
- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario nazionale e internazionale (ILL/DD) per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche
- gli eventi organizzati dalla biblioteca e, in alcuni casi, dall'Ufficio Cultura o altri uffici del Comune di Dalmine

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti alla biblioteca.

## **Consulenze specialistiche e personalizzate**

Il personale offre il proprio aiuto:

- nella redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale
- nell'uso delle banche dati disponibili e di tutti gli altri repertori di ricerca su carta o elettronici (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, ecc.)

Le consulenze di media o alta complessità, che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il regolare servizio di assistenza al pubblico, possono essere completate successivamente; l'utente concorderà eventualmente un appuntamento con l'operatore.

## **Servizi telematici e multimediali**

### **Navigazione Internet**

La biblioteca fornisce gratuitamente l'accesso ad Internet sia con un collegamento WI-FI (rete BIBLIOTECAWIFI) che tramite l'utilizzo di postazioni fisse (PC).

Tramite la connettività WI-FI all'interno dell'edificio e nelle aree circostanti è possibile la navigazione contemporanea di pc portatili o altri dispositivi mobili (notebook, netbook, smartphone, tablet).

Per accedere alla rete l'utente deve essere in possesso di credenziali ottenibili automaticamente tramite l'apposito servizio di registrazione attraverso il proprio numero di cellulare. Nel caso si sia sforniti di telefono cellulare, ci si può rivolgere al banco dei prestiti per la registrazione attraverso apposita modulistica da richiedere al personale. In questo caso i minori devono presentarsi con un genitore o facenti veci.

Sono a disposizione degli utenti 5 postazioni fisse per il collegamento a Internet di cui 2 destinate ai minori di 14 anni. Per l'accesso a tale servizio valgono le medesime modalità di iscrizione del servizio WI-FI.

È possibile scaricare i dati e copiarli su propri dispositivi USB, accedere a software di cloud, consultare la propria casella di posta elettronica se gestita tramite web. Non è possibile installare software diversi da quelli già configurati o personalizzare software già installati (es: posta elettronica Outlook, ecc.)

Le postazioni possono essere usate per un massimo di 60 minuti al giorno e non sono prenotabili. Ogni utente registrato può far sedere accanto a sé un solo accompagnatore.

## **Accesso alla rete elettrica**

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio e lettura attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, lettori cd, ecc...). Non è consentito utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese.

## **Servizi di riproduzione**

### **Fotocopiatura**

Al banco prestiti della sezione adulti, è installata una macchina per riprodurre libri, quotidiani e periodici. Tramite gli operatori, gli utenti possono richiedere la riproduzione dei materiali, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle Norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2006) E' possibile avere copie in formato A4 e in bianco e nero al costo fissato dalla tariffa vigente.

La consegna delle riproduzioni avviene di norma in tempo reale ed è limitata ad un massimo di 10 copie per persona al giorno.

### **Stampa**

Gli utenti possono stampare su carta in bianco e nero i risultati delle loro ricerche su Internet, a fronte del pagamento della tariffa vigente. La stampa avviene tramite salvataggio dei documenti su una chiavetta USB sia propria che fornita dal personale della biblioteca.

## **Servizi a distanza**

### **Portale delle biblioteche della Rete bibliotecaria di Bergamo (RBBG)**

Consultando il sito della Rete bibliotecaria di Bergamo (<http://www.rbbg.it>) è possibile:

- accedere al catalogo per fare ricerche e sapere se un documento è disponibile a scaffale o se è a prestito, effettuare prenotazioni, rinnovi e controllare le scadenze dei propri prestiti;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- scaricare l'elenco degli ultimi acquisti;

- essere aggiornati sulle iniziative culturali e ricreative promosse dalle biblioteche, compresa la biblioteca di Dalmine.

### **Servizio di informazione a distanza**

Durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, chiamando i numeri 035.6224840 e 035.6224845 (sezione ragazzi) o scrivendo a [biblioteca@comune.dalmine.bg.it](mailto:biblioteca@comune.dalmine.bg.it) è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi della biblioteca
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità
- la situazione dei propri prestiti
- gli eventi organizzati dalla biblioteca e, in alcuni casi, dall'Ufficio Cultura di Dalmine

È possibile inoltre:

- chiedere il rinnovo dei prestiti
- prenotare i documenti

### **Chiedilo a noi!**

Per avere informazioni sui servizi delle biblioteche della Rete bibliotecaria di Bergamo, richieste bibliografiche, informazioni generiche di varia natura, è disponibile per gli utenti, anche se non iscritti al servizio bibliotecario, il portale [www.chiediloanoi.it](http://www.chiediloanoi.it), gestito da uno staff di bibliotecari di diverse province del territorio nazionale che rispondono in tempi mediamente brevi (indicativamente entro 3 giorni) alle richieste informative inviate.

## **Iniziative e attività**

### **Iniziative e attività culturali e ricreative**

La biblioteca è luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. Organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici e in concerto con l'Ufficio Cultura del Comune di Dalmine, incontri, letture, giochi, laboratori, corsi; promuove la conoscenza e l'uso delle raccolte e dei servizi, la lettura, l'educazione al gioco, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'informazione, l'educazione permanente, il confronto fra saperi diversi, nel rispetto della diversità e della multiculturalità. Promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Possono essere prodotti pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

Per le iniziative co-promosse insieme ad altri soggetti privati e pubblici, rende disponibile gratuitamente l'uso dei propri spazi e la collaborazione nella promozione delle attività.

### **Iniziative di promozione a favore delle scuole del territorio**

Ogni anno la biblioteca propone, alle diverse scuole del territorio, infanzia, primaria e secondaria di primo grado, un ventaglio di proposte di interventi, da svolgersi in biblioteca o presso la scuola, rivolti alle diverse classi e che coinvolgono direttamente il personale della biblioteca o artisti, attori o compagnie teatrali.

## **Esposizioni, vetrine e rassegne bibliografiche**

La biblioteca offre periodicamente rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, filmografie volti ad approfondire particolari temi, anche legati ad eventi ed iniziative organizzate presso la biblioteca o comunque sul territorio. La biblioteca si impegna a rinnovare le proprie vetrine almeno 1 volta al mese.

Il personale specializzato valorizza la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando il costante aggiornamento degli scaffali novità con le ultime acquisizioni.

## **MELIUS: il mercatino del libro usato**

In prossimità del banco prestiti della sezione adulti è attivo il mercatino del libro usato (denominato MELIUS): qui si possono trovare libri e dvd donati dai cittadini che non sono stati inseriti nel patrimonio della biblioteca oppure quelli destinati allo scarto. Gli utenti, a fronte di un'offerta libera possono prelevare i documenti a cui sono interessati. L'iniziativa è promossa in collaborazione con una o più associazioni del territorio che provvedono, tra l'altro, anche alla gestione amministrativa degli incassi che dovranno essere riutilizzati a favore delle iniziative culturali della biblioteca.

## **Bacheca annunci**

E' disponibile una bacheca per esporre annunci personali. Non sono ammessi annunci pubblicitari commerciali a meno che non siano relativi a:

- offerte di ripetizioni private
- affitto camere per docenti e studenti
- corsi di formazione
- offerte di lavoro

## **Informazione di comunità**

E' possibile lasciare materiale promozionale delle proprie attività al personale della biblioteca che provvederà ad esporlo sulla base dello spazio disponibile e attraverso l'utilizzo di specifici espositori. Non sarà esposto materiale pubblicitario di attività commerciali a meno che non sia relativo a:

- corsi di formazione
- scuole
- iniziative culturali (spettacoli teatrali, rassegne cinematografiche, convegni, ecc.)

## **Utilizzo delle sale della biblioteca**

Gli spazi della biblioteca sono utilizzati per le sole iniziative promosse, patrocinate o per le quali è prevista una fattiva collaborazione da parte dell'Amministrazione Comunale. Non sono quindi previsti utilizzi da parte di privati (es: riunioni condominiali, assemblee di soci, presentazione libri non concordate con la biblioteca, ecc.).

## 5. Gli impegni della biblioteca

### Garanzia di continuità del servizio

La biblioteca garantisce la continuità dell'apertura del servizio, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico.

In caso di partecipazione del personale a scioperi, assemblee sindacali, corsi di formazione o altre situazioni che possano causare anche solo una parziale riduzione del servizio, la biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede, il portale web e la pagina Facebook con almeno cinque giorni di anticipo.

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili, la biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web e la pagina Facebook.

### I requisiti e gli standard di servizio

Per definire gli obiettivi di qualità, la biblioteca stabilisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i singoli valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Di seguito si riportano gli indicatori che si intendono garantire nel corso di un anno riferiti ad alcuni dei servizi offerti.

Descrizione indicatore	Valore minimo
<b>PATRIMONIO</b>	
Numero annuale di nuove acquisizioni: libri, giochi e materiale multimediali. Non sono considerate le donazioni.	1.500
Numero di documenti scartati (rinnovo del patrimonio)	1.500
Numero di abbonamenti a quotidiani:	8
Numero di abbonamenti a periodici:	40
<b>ATTIVITA'</b>	
Numero di attività realizzate a favore delle scuole (riferito ad un anno scolastico)	40
Numero di corsi promossi dalla Piccola Accademia del Tempo libero (riferito ad un anno scolastico)	15
Numero di iniziative a favore di un pubblico adulto (incontri con autori, convegni, serate di gioco, reading letterari, ecc.)	25

Numero di iniziative a favore di un pubblico di bambini e ragazzi extra-scolastiche (laboratori, incontri con autori, incontri ludici, letture animate, ecc.)	10
<b>SERVIZIO</b>	
Prenotazione di uno o più documenti dal catalogo	immediata
Ricerche bibliografiche complesse (anche su cataloghi extra-provinciali)	2 giorni lavorativi
Ricerca di documenti presenti nella biblioteca	immediata
Ore di apertura annuali	2.200
<b>VARIE</b>	
Rilevamento soddisfazione dell'utente tramite somministrazione di un questionario di gradimento	1

## La tutela dei diritti degli utenti

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dalla biblioteca, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo che l'utente può inoltrare, sia utilizzando l'apposito modulo disponibile presso qualsiasi punto di servizio e scaricabile via web, sia scrivendo una e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.dalmine.bg.it](mailto:biblioteca@comune.dalmine.bg.it), specificando le proprie generalità.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

La biblioteca, dopo gli accertamenti del caso e attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo, si impegna a rispondere entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Gli utenti hanno facoltà, qualora il trattamento del reclamo non sia risultato di loro soddisfazione, di rivolgersi al Sindaco del Comune di Dalmine.

## Gli impegni degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Gli utenti sono invitati a:

- rispettare le modalità stabilite dalla biblioteca nella presente Carta nell'utilizzo dei servizi offerti, rispettare le scadenze, pagare le tariffe stabilite

- rispettare gli orari di accesso ai servizi
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno
- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti
- risarcire l'amministrazione comunale dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti
- adottare comportamenti congrui con i diversi usi degli spazi

## **6. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal 1 gennaio 2020.