

BIBLIOTECA CIVICA 'LINO PENATI'
SISTEMA BIBLIOTECARIO NORDEST MILANO

CARTA DEI SERVIZI (2020)

Che cos'è la Carta dei Servizi

E' lo strumento fondamentale, previsto dall'art. 3 del Regolamento della Biblioteca, approvato nel febbraio 2017, che ne definisce i tratti e le finalità essenziali, che regola i rapporti fra Servizio e utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti. La Carta dei Servizi, è un documento predisposto dal Direttore Bibliotecario in collaborazione con il Dirigente del Servizio,

La Biblioteca civica, attraverso la "Carta dei Servizi" persegue il fine della qualità e dell'economicità del servizio pubblico, prestando particolare attenzione alla soddisfazione delle esigenze espresse dall'utenza e della comunità locale. Essa si configura come lo strumento per comunicare ai cittadini gli indirizzi, la politica culturale e le scelte gestionali attraverso i quali si attua il servizio bibliotecario.

La Carta dei Servizi, (*previo obbligatorio parere, valutazione e giudizio della Commissione di Biblioteca*), è approvata dalla Giunta Comunale e aggiornata, almeno ogni triennio, per adeguarla alle esigenze degli utenti e alle condizioni organizzative del servizio. Un estratto della Carta dei Servizi, con gli indicatori di funzionamento e gli obiettivi a cui tendere, viene inoltre aggiornato annualmente in relazione al Piano Esecutivo di Gestione e opportunamente pubblicizzato.

Principi generali

I principi generali definitivi della biblioteca pubblica e della sua missione sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, nel *Comunicato di Leuven dell'agosto 1998* emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea. La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca pubblica costituisce un servizio di base la cui titolarità è in capo all'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

Agenzia di informazione e di educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento (fiscalità generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

Principi di erogazione del servizio

1) **Eguaglianza**

I servizi della biblioteca di Cernusco sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici possono essere forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2) **Imparzialità e continuità**

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, e motivate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

3) **Accessibilità**

La biblioteca effettua orari di apertura ampi (50 ore settimanali, dal lunedì al sabato) e adeguati alle esigenze della comunità servita e osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari del Sistema Bibliotecario Nord est Milano e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario verrà tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

4) **Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità di servizi del territorio di Cernusco s/Naviglio è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione.

5) **Partecipazione e trasparenza**

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata. L'organo istituzionale di rappresentanza dell'utenza è la Commissione Biblioteca, prevista dal Regolamento della Biblioteca. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

6) **Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione**

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente in maniera sempre maggiore miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono periodicamente monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

Strumenti e standard della qualità

1) La qualità in biblioteca

Nella gestione dei servizi la biblioteca opera per instaurare un sistema di assicurazione della qualità, attraverso strumenti di verifica, analisi e di certificazione dei risultati (l'analisi statistica dei dati, il monitoraggio periodico di precisi indicatori, l'eventuale costituzione di un gruppo di "uditori" o "testimoni" della qualità).

Nella tabella seguente sono riportati dieci tra i principali indicatori di qualità del servizio bibliotecario e per ognuno di essi viene riferito il valore dell'ultimo anno. Tali indicatori verranno resi pubblici annualmente.

Indicatori di qualità anno 2019	
Indicatore	Valore
Metri quadrati disponibili per il pubblico (mq per abit.)	0,05
Ore di apertura settimanali	50
Percentuale iscritti/abitanti (%)	11,9
Documenti per 1000 abitanti	2
Periodici correnti per 1000 abitanti	3,4
Accessioni annue per 1000 abitanti	89
Percentuale di bilancio destinata all'acquisto di libri, materiali documentari, audiovisivi, multimediali sul bilancio complessivo della biblioteca	7,82%
Personale per 1000 abitanti	0,27
Costo per prestito (Rapporto i prestiti a domicilio e la spesa corrente)	€ 4,22
Prestiti (di documenti) per 1000 abitanti	3487
Indice di circolazione patrimonio locale (prestiti interni/documenti posseduti)	1,12
Media presenze giornaliere in biblioteca	199

2) La sede

La biblioteca di Cernusco ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile. È situata in una zona centrale della città, circondata da parchi e Ville settecentesche, con un ampio parcheggio gratuito a poca distanza, con la metropolitana a pochi minuti a piedi, facilmente raggiungibile in bicicletta.

L'edificio, aperto nel 1999, non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, ed è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. La sua concezione architettonica 'openspace' garantisce semplicità nei percorsi e passaggi tra i vari servizi e sezioni, promuovendo la commistione di funzioni e la convivenza tra le varie fasce di età e interesse dell'utenza.

3) Le risorse umane

Le risorse umane rappresentano uno dei principali fattori di qualità di una biblioteca. Il bibliotecario è un intermediario attivo tra gli utenti e le risorse. Tale funzione di intermediazione è esaltata e non annullata dall'ingresso in biblioteca delle nuove tecnologie dell'informazione in rete, che richiedono ancor di più l'attivazione di capacità di ricerca, orientamento e selezione delle fonti.

La formazione e l'aggiornamento professionale del bibliotecario e delle varie figure professionali addette al servizio ed all'utente, sono indispensabili per garantire servizi adeguati all'evoluzione delle tecnologie.

L'organico della biblioteca attualmente è di 10 persone di cui 2 part time (direttore, 3 assistenti di biblioteca e 6 collaboratori di biblioteca), inquadrati nel personale comunale. A esse si aggiungono necessariamente altre figure (nel tempo volontari del Servizio civile nazionale, interinali, a progetto) per permettere l'apertura della biblioteca al pubblico di 50 ore su sei giorni settimanali, attualmente l'apertura più estesa del Sistema bibliotecario.

Gli standard internazionali che prevedono un'unità di personale bibliotecario per ogni 2000 abitanti rappresentano, nella realtà italiana, solo un obiettivo tendenziale di lungo periodo. Tuttavia è importante assumere l'obiettivo dell'adeguamento del personale bibliotecario nel numero e nella qualità alle più elevate esperienze regionali e nazionali, perlomeno garantendo le sostituzioni al naturale turn over.

4) L'incremento delle collezioni

Una biblioteca non può definirsi tale se non pratica una attività continuativa di incremento del proprio patrimonio, tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento.

Le scelte di acquisto verranno effettuate dal bibliotecario, in piena autonomia professionale, tenendo presente i suggerimenti dei collaboratori, degli esperti, e i "desiderata" dei lettori. L'interesse che un documento può riscontrare presso l'utenza locale non è comunque l'unico criterio che presiede alle scelte di acquisto: altrettanta importanza rivestono la valutazione culturale (da compiersi con l'ausilio degli strumenti della letteratura professionale e scientifica, con la lettura di riviste e pubblicazioni bibliografiche, con l'eventuale consulenza di esperti per le singole discipline), la preoccupazione di completezza, di armonia, di versatilità delle collezioni, la volontà di documentare, nel modo più adeguato alla natura di una biblioteca di base, la produzione editoriale, cinematografica e discografica. La ricerca professionale e culturale che deve sovrintendere alle scelte di acquisto non può essere dal bibliotecario delegata ad altre figure professionali e men che meno alle strutture del mercato e della promozione.

La biblioteca accetta donazioni giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni a giudizio del bibliotecario. I documenti donati e non accettati saranno devoluti ad altri soggetti per scopi sociali o culturali.

E' possibile suggerire acquisti di documenti non ancora posseduti in catalogo.

La biblioteca allestisce, non solo nella zona di ingresso alcuni espositori in cui sono collocate le novità più significative, con un frequente ricambio dei titoli proposti. Inoltre allestisce periodicamente 'vetrine' per promuovere il suo patrimonio documentario, celebrare eventi o autori particolari, accompagnandoli con strumenti promozionali. Per la catalogazione dei documenti acquistati la biblioteca fa ricorso in parte all'Ufficio centrale di catalogazione del Sistema bibliotecario Nord-Est con sede a Cologno Monzese, che si impegna annualmente a predisporre, concordare e rispettare il piano di catalogazione per tutte le biblioteche. Per la restante parte la catalogazione è svolta dallo staff interno.

A questo proposito è impossibile dimenticare che ora, di fatto e al di là di logiche di proprietà, è necessario parlare di un patrimonio documentario condiviso dalle biblioteche del Sistema bibliotecario, essendo di fatto un catalogo unico, consultabile su www.biblioclick.it

Alla fine del 2019 la biblioteca di Cernusco possedeva circa 70000 documenti, cartacei e multimediali, per bambini e adulti, in linea con le indicazioni Ifla che parlano di 2 documenti per abitante.

Le politiche di acquisto della biblioteca di Cernusco sul Naviglio prevedono per l'anno 2020 l'acquisizione di circa 3000 documenti, per cui sarà prevista nel bilancio comunale la necessaria copertura di spesa.

La biblioteca si impegna a garantire l'arrivo sugli scaffali di almeno n 2000 documenti delle principali novità librerie, cinematografiche e musicali dell'anno entro due mesi dall'acquisto.

5) Lo scarto

Grande importanza per la vitalità della biblioteca è rappresentata anche dallo scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o inservibili per il cattivo stato di conservazione. Lo scarto deve essere compiuto in modo strettamente coordinato e raccordato con le politiche di acquisto e con criteri professionali. Dei documenti inviati al macero verrà redatto elenco e verrà annotato lo scarto nel RCE.

Si ricorda che la Biblioteca di Cernusco è una biblioteca di pubblica lettura e non di conservazione e il suo dovere verso l'utenza è soprattutto l'attualità delle proposte e delle informazioni date. Inoltre l'operazione di revisione del patrimonio è necessaria anche per guadagnare spazio tra gli scaffali per i documenti in arrivo.

Per l'anno 2018 la biblioteca di Cernusco sul Naviglio prevede di procedere allo scarto di almeno 1500 documenti, oltre alla eliminazione dal catalogo dei documenti, smarriti o non restituiti, per garantire una pulizia del catalogo stesso. L'impegno è di sostituire con nuove copie i documenti ritenuti necessari.

6) La promozione della biblioteca, della lettura e dei servizi e la comunicazione

La biblioteca organizza incontri, dibattiti, spettacoli, giochi, laboratori, animazioni, proiezioni, concorsi ed ogni altro genere di iniziative o di eventi che abbiano come finalità la promozione della lettura, l'ascolto musicale e la fruizione dell'immagine. Sostiene e promuove l'organizzazione e l'associazionismo dei lettori (gruppi di lettura e d'ascolto) e degli utenti, anche attraverso il proprio progetto di organizzazione del volontariato *Bibliofly*, Promuove la diffusione di informazioni e la loro selezione critica, la circolazione di saperi. La biblioteca promuove altresì interventi di alfabetizzazione e di approfondimento sulle nuove tecnologie della comunicazione, sull'uso consapevole e critico degli strumenti informatici, delle reti, delle banche dati.

In particolare la biblioteca organizza interventi per i cittadini più giovani, anche attraverso la proposta alle scuole di iniziative per ogni ordine e grado della scuola dell'obbligo. Tali interventi rientrano a pieno titolo nelle proposte dell'Amministrazione per il Diritto allo studio. La biblioteca è anche sede delle iniziative del progetto 'Nati per Leggere', dedicato alla prima infanzia.

La partecipazione a questi incontri è generalmente gratuita salvo nel caso di corsi di formazione o seminari o spettacoli per cui può essere fissata una quota di iscrizione a rimborso delle spese sostenute.

La biblioteca si impegna a garantire ai cittadini l'informazione sulle attività in programma. I cittadini potranno altresì proporre direttamente o tramite la Commissione di biblioteca iniziative di loro interesse e gradimento, purché coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca.

La biblioteca curerà la diffusione e la circolazione di consigli di lettura, visione e ascolto attraverso schede bibliografiche, la pubblicazione di bibliografie e percorsi di lettura, la proposta periodica di documenti giudicati interessanti, e in ogni altra forma ritenuta opportuna.

Nell'ambito delle iniziative di promozione del servizio, la biblioteca oltre a disporre di proprie pagine nel sito web comunale, ha creato e aggiorna costantemente il blog 'Bibliovoci' (<https://bibliovoci.wordpress.com/>) curandone la funzionalità per la diffusione dei servizi, per la crescita dell'informazione critica e per la conoscenza del patrimonio posseduto dalla biblioteca.

Per il 2020 volontà della biblioteca, in linea con le migliori e ormai diffuse pratiche bibliotecarie e in stretta collaborazione con l'Ufficio Comunicazione dell'Amministrazione, è quella di implementare e rinnovare la propria strategia comunicativa aprendo un proprio dominio su una delle piattaforme social più diffuse (Facebook, Instagram, Twitter) o sperimentando nuove piattaforme innovative

La biblioteca inoltre, su espositori dedicati, diffonde volantini cartacei sui servizi e le iniziative proprie e dell'Amministrazione comunale. Espone anche volantini di (o patrocinati da) altri soggetti istituzionali, delle Associazioni del territorio, regolarmente iscritte all'albo comunale e di quei soggetti con cui la biblioteca ha rapporti di collaborazione. Altro canale di comunicazione il portale del Sistema bibliotecario Nord est Milano www.biblioclick.it e la sua newsletter.

7) Tempi di erogazione dei servizi

Il valore di un servizio di biblioteca pubblica si misura in base alla sua capacità di fornire al cittadino utente il libro, il documento o l'informazione di cui ha bisogno, nel momento in cui ne ha bisogno.

Nella tabella seguente sono indicati i tempi massimi di espletamento dei vari servizi, espressi in giornate lavorative:

Servizi	Tempo massimo
Prestito di documenti disponibili in sede	immediato
Prestito di documenti conservati a magazzino	1 giorno
Prestito di periodici arretrati disponibili	immediato per max 1 settimana
Prestito di materiale audio o video disponibile	immediato
Avviso rientro documento immediato	Immediato via mail, 1 giorno per telefono
Consultazione di periodici o libri disponibili ma non ammessi al prestito	Immediato
Connessione Internet con linea libera	immediato in caso di postazione occupata, creazione di liste di attesa; possibilità di prenotazione
Prestito interbibliotecario con libro disponibile	max 4 giorni
Prestito interbibliotecario con la Sormani e intersistemico, con libro disponibile	10 giorni
Prestito interbibliotecario nazionale o internazionale	variabile a seconda dei tempi postali e del sistema postale scelto
Consulenza o ricerca bibliografica	Variabile a seconda della complessità del prodotto finale richiesto. Un prodotto anche parziale è comunque garantito entro 20 giorni.
Ascolto audio o visione video di titolo disponibile	Immediato. Creazione di liste di attesa in caso di postazioni occupate
Arrivo delle novità librarie sullo scaffale dall'acquisto	1 mese

In caso di servizi che riguardino l'intervento di terzi (Sormani, altre Biblioteche o servizi postali) i tempi descritti non tengono conto di eventuali disservizi a noi non imputabili.

8) Gli orari di apertura e l'accessibilità ai servizi

I servizi sono fisicamente accessibili a tutti i membri della comunità. L'edificio della biblioteca, su un solo livello, non possiede barriere architettoniche. È presente anche un fasciatoio per i più piccoli.

L'orario di apertura della biblioteca è di 50 ore settimanali, dal lunedì al sabato, per 4 giorni senza pause, ed è il più esteso tra le biblioteche del Sistema Nord est Milano. Gli orari di apertura dei servizi sembrano essere sufficienti e comodi per le varie fasce d'utenti. La gestione di una sede così vasta e complessa rende, ad oggi, molto oneroso un ampliamento ulteriore. La massima fascia di apertura dei servizi è assicurata a livello di sistema bibliotecario.

La segnaletica interna è studiata per aiutare l'utente a muoversi liberamente in una biblioteca a scaffale aperto. Il comfort, l'ordine e la pulizia sono indispensabili in ogni locale adibito ad uso pubblico.

Gli orari dei vari servizi sono:

Bancone centrale		
Lunedì		14.00 - 18.00
Martedì	9.00 - 19.00	
Mercoledì	10.30 - 19.00	
Giovedì	9.00 - 19.00	
Venerdì	9.00 - 19.00	
Sabato	9.00 - 12.30	14.00 - 18.00
Domenica		chiuso

Sezione Ragazzi:		
Martedì - Venerdì		14.00 - 18.00
Sabato	9.00 - 12.30	14.00 - 18.00

Servizio Internet e visioni in sede:		
Lunedì		14.00 - 18.00
Martedì	9.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Mercoledì		14.00 - 18.00
Giovedì	9.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Venerdì	9.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Sabato		14.00 - 18.00

In occasione di chiusure per festività gli orari possono essere modificati con un preavviso di almeno 10 giorni e devono essere comunicati all'utenza con tutti gli strumenti a disposizione. In caso di variazioni di orario, dovute a circostanze eccezionali e documentate, gli utenti saranno tempestivamente informati con le stesse modalità, anche se non sarà possibile mantenere lo stesso preavviso.

9) Semplicità e trasparenza delle procedure

La biblioteca si sforzerà di attuare la massima semplificazione e trasparenza delle procedure. Il documento di identità è richiesto unicamente per l'iscrizione alla biblioteca, che rende possibile il prestito a domicilio e l'utilizzo della sezione multimediale. Dal gennaio 2016 è partito il 'Prestito in Rete' tra le biblioteche del Sistema bibliotecario NordEst, quindi gli utenti risultano iscritti e abilitati nelle sette biblioteche del Sistema. Sono così state unificate le tessere, la modulistica, le procedure dei prestiti e le more per i ritardi, il danneggiamento e lo smarrimento dei documenti. Omogenea è anche la tariffazione per la fornitura di documenti, prestiti interbibliotecari nazionali e internazionali. Le tariffe relative ai costi dei servizi Internet e fotocopiatura sono invece stabilite dall'Amministrazione Comunale, e periodicamente aggiornate.

Principali servizi erogati

La biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni, quale che sia il supporto su cui essi risiedono. Essa, compatibilmente con le risorse disponibili, cercherà di sviluppare un'attenta politica di acquisizione dei materiali documentari di tipo cartaceo, video, sonoro, multimediale (cd, dvd, audiolibri, ebook), InBook per la comunicazione aumentativa, ecc.). La scelta dei materiali da acquistare verrà compiuta dal bibliotecario, d'intesa con lo staff della biblioteca, secondo i criteri già esposti nel punto sull'incremento delle collezioni.

Il servizio di prestito

Il servizio di prestito è ancora il cuore del servizio di pubblica lettura, intreccio tra raccolte documentarie, utenza e promozione culturale e sociale. Il numero di prestiti è uno dei principali indicatori dello stato di salute di una biblioteca, anche se dev'essere considerato nel contesto degli altri indicatori.

Il servizio di prestito ricava un grande beneficio dallo snellimento delle procedure. La velocità e l'efficienza delle procedure è favorita da vari fattori: il numero delle persone e degli sportelli, la loro professionalità, la rotazione del personale che consente di ridurre lo stress e del "lavoro di sportello", il buon funzionamento organizzativo del sistema di prestito. La biblioteca garantisce una presenza sufficiente di operatori, a seconda dei giorni e delle fasce orarie e dei servizi aperti.

Lo sforzo compiuto verso la semplificazione e l'accelerazione delle procedure non deve far dimenticare che per il servizio di prestito i fattori di qualità (in particolare quelli inerenti alla relazione con il pubblico, improntata a gentilezza, rispetto e riservatezza) sono altrettanto importanti di quelli quantitativi.

Un contributo importante in questa direzione è richiesto anche ai lettori-utenti, alla loro sensibilità verso la biblioteca come bene collettivo che si traduce non solo nelle norme di corretto uso delle strutture e del patrimonio ma anche nella collaborazione per mantenere l'ordine e la funzionalità della biblioteca, segnalando tempestivamente tutto ciò che non funziona.

Le more per il ritardo nella riconsegna dei documenti sono introdotte a tutela stessa degli interessi degli utenti per evitare situazioni di indisponibilità del patrimonio dovute a ritardi nella riconsegna o a smarrimenti. I ritardatari saranno tenuti al pagamento delle more, anche in assenza di sollecito di restituzione. Un sistema automatico informa via mail gli utenti della situazione dei loro prestiti e prenotazioni. Modalità di prestito e sanzioni vengono comunicate con un foglio informativo consegnato all'atto dell'iscrizione, e sono pubblicate sui siti web della biblioteca e del Sistema. Ogni modifica nell'ammontare delle sanzioni sarà tempestivamente portata a conoscenza del pubblico attraverso le stesse modalità.

Gli utenti sono esclusi dal prestito fino al pagamento della somma dovuta.

Modalità di prestito e sanzioni

Prestito

Durata: 30 giorni per i libri, 7 giorni per gli audiovisivi.

Quantità: 20 prestiti complessivi in tutto il Sistema, di cui al massimo 10 audiovisivi.

Per alcune sezioni speciali sono previste limitazioni differenti.

Restituzione

Può avvenire in qualunque biblioteca del Sistema, con registrazione immediata.

Richiesta documenti disponibili e prenotazione documenti in prestito

Quantità: 20 titoli

Tutti i materiali vengono tenuti a disposizione dell'utente per 7 giorni, da quando il documento risulta disponibile nella biblioteca scelta come luogo di ritiro e l'utente è avvisato.

Proroga

Durata: 30 giorni per i libri, 7 giorni per gli audiovisivi, a partire dalla data di scadenza del prestito.

Quantità: 2 proroghe al massimo sullo stesso titolo.

La proroga può essere richiesta dal terzo giorno prima della data di scadenza e fino al sesto giorno di ritardo. Non viene accordata se il titolo è prenotato.

Tolleranza nella restituzione

Fino a 7 giorni dopo la scadenza è possibile restituire i documenti senza incorrere in alcuna sanzione.

Ritardo nella restituzione oltre il periodo di tolleranza

Sanzione: € 0,10 al giorno per ogni documento, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza prevista.

Tetto massimo titoli per adulti: € 10 per un solo titolo, € 20 per più titoli.

Tetto massimo titoli per ragazzi: € 5 per un solo titolo, € 10 per più titoli.

In ogni caso non possono essere chiesti più di € 20 anche in caso di restituzione in ritardo di diverse tipologie di documenti.

Sospensione dai servizi

Il mancato pagamento della sanzione, o un ritardo oltre i 30 giorni nella restituzione, comporta la sospensione dell'utente dai servizi di tutte le biblioteche, fino alla regolarizzazione della propria posizione.

Documenti smarriti o rovinati

L'utente è tenuto al riacquisto dell'opera. Nel caso in cui l'opera non sia più in commercio è richiesto l'equivalente del prezzo di copertina, a partire da un minimo di € 10.

Medi@teca - La sezione multimediale

La Medi@teca è la sezione della biblioteca di Cernusco sul Naviglio con documenti video, sonori e di carattere musicale. Le scelte di acquisto del materiale multimediale verranno effettuate dal bibliotecario in piena autonomia professionale, tenendo presenti i suggerimenti dei collaboratori, degli esperti e i "desiderata" degli utenti. Si presterà particolare attenzione a che tutti i generi filmici e musicali siano rappresentati, tenendo presente delle tendenze di fruizione musicale tecnologica sempre in evoluzione.

Si garantisce a tutti la possibilità di ascolto e visione in sede del materiale posseduto, gratuitamente. A tale proposito sono presenti 3 postazioni video. E' possibile il prestito a domicilio secondo le medesime modalità descritte sopra e nel rispetto delle leggi vigenti. Non è possibile per la biblioteca rendere disponibile al prestito un documento audiovisivo uscito sul mercato da meno di 18 mesi. Esso è solo visionabile in sede.

Per il ritardo nella riconsegna del materiale multimediale valgono le stesse norme sopra descritte.

Verranno allestite nella sezione vetrine in cui saranno collocate le novità più significative, o in cui verranno esposti materiali ordinati monograficamente secondo un avvenimento importante o secondo scelte particolari. Ogni inizio mese sarà pubblicato su carta e on line 'Via Via', l'elenco dei documenti multimediali che possono essere prestati dopo i 18 mesi dall'uscita.

Nell'anno 2020 la biblioteca prevede l'acquisizione di almeno 400 documenti audio e video, per cui sarà prevista nel bilancio comunale la necessaria copertura di spesa.

Navigazione Internet e wifi

La sezione multimediale della Biblioteca di Cernusco sul Naviglio rende disponibili ai propri utenti n. 5 postazioni dotate di accesso a Internet, tramite il software di navigazione 'Internavigare', 4 servite da stampante b/n e una dotata di stampante a colori e scanner. La sede della biblioteca è coperta da servizio wifi.

Dal 2020 sarà in vigore un nuovo regolamento comune a tutte le biblioteche del Sistema Nord est Milano.

L'utilizzo delle postazioni e il servizio wifi sono gratuiti. L'accesso alle postazioni e il servizio wifi richiedono l'iscrizione ad una delle biblioteche del SBNEM e la registrazione ai servizi online del portale www.biblioclick.it per ottenere le credenziali necessarie. La biblioteca di Cernusco consente l'accesso al servizio wifi anche tramite autoregistrazione con invio di SMS dal proprio cellulare.

La sospensione o la disabilitazione dell'utente nel SBNEM comporta la sospensione o la disabilitazione dell'accesso al servizio pc e wifi.

La biblioteca garantisce la possibilità di utilizzo delle postazioni per almeno 90 minuti giornalieri, in una o più sessioni. L'estensione del periodo di connessione, per particolari esigenze, deve essere concordata con il personale di biblioteca. Le postazioni possono essere prenotate: se l'utente non si presenta entro 15 minuti dall'inizio dell'orario fissato, la prenotazione si intende annullata.

Le tariffe delle stampe sono determinate ogni anno dalla Giunta Comunale all'interno della delibera che fissa le tariffe sui 'servizi diversi'

L'uso delle credenziali di accesso alle postazioni (numero della tessera e password) è strettamente personale. E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei PC, nonché installare altri software

Per ciascuna sessione di utilizzo, il programma di gestione delle postazioni registra il nominativo dell'utente, la data, l'ora di inizio e del termine della stessa, oltre all'identificativo della postazione. I dati registrati sono trattati in conformità con la direttiva UE 2016/680 relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (codice Privacy). Eventuali file o documenti memorizzati sulla postazione sono cancellati al momento della disconnessione.

I contenuti a cui si accede collegandosi alla rete Internet da postazione fissa o dal wifi della biblioteca sono sottoposti a filtraggio automatico preventivo per bloccare contenuti e siti inappropriati ad un contesto pubblico. La biblioteca non è responsabile di eventuali contenuti sgraditi, offensivi o inappropriati che il sistema di filtraggio rendesse disponibili. Per richiedere l'eventuale sblocco di un sito è necessario che l'utente faccia una segnalazione al bibliotecario.

La violazione degli obblighi può comportare l'interruzione della sessione o la sospensione temporanea o l'esclusione all'accesso ai servizi.

La sezione periodici 'Oriana Fallaci'

La biblioteca garantisce ad oggi l'accesso a n. 10 quotidiani e a circa 100 periodici (abbonamento o donazione), per la cui consultazione mette a disposizione uno spazio autonomo. La scelta dei quotidiani e delle riviste è compiuta dal bibliotecario, in analogia con quanto previsto per gli altri materiali documentari, tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, della rappresentanza dei diversi orientamenti politici e culturali presenti e della qualità giornalistica delle varie testate, nonché della dotazione di bilancio. L'elenco dei periodici vien portato a conoscenza della Commissione di biblioteca che potrà, nell'ambito dei propri poteri, verificare i criteri cui il bibliotecario si attiene nella scelta delle testate. L'acquisto dei quotidiani avverrà presso le edicole del territorio, con una rotazione per soddisfare tutte le disponibilità.

La biblioteca procederà alla conservazione degli arretrati dei periodici più importanti, compatibilmente con lo spazio in magazzino. L'elenco delle testate di cui verranno conservati gli arretrati è compilato annualmente dal bibliotecario.

E' previsto il prestito dei periodici, escluso l'ultimo numero uscito con le stesse modalità dell'altro materiale documentario, comprese quelle sulla consegna in ritardo e il danneggiamento. Per l'anno 2020 la biblioteca di Cernusco sul Naviglio prevede di mantenere la propria dotazione di quotidiani e periodici (in abbonamento o acquisto).

'Magolib(e)ro' - La biblioteca per bambini e ragazzi

Magolib(e)ro, la sezione della biblioteca per bambini e ragazzi è una sezione imprescindibile della biblioteca, la cui identità si caratterizza da un lato per la peculiarità dell'utenza di riferimento, dall'altro per la tipologia del patrimonio bibliografico e multimediale. L'utenza si diversifica, tra le altre, in base a categorie cronologiche (0-6, 6-11, 11-14), psicologiche (prima e seconda infanzia, fanciullezza, preadolescenza), scolastiche (asilo nido, scuola materna, primaria, secondaria inferiore), evidenziando un'articolazione di bisogni informativi e culturali cui corrispondono anche nel mercato una pluralità e una ramificazione di offerte. In particolare negli ultimi mesi è stato implementato e offerto in uno scaffale apposito il patrimonio di Inbook, o libri in simboli, sono libri "su misura", costruiti attraverso un adattamento e una traduzione in simboli del testo scritto, costruiti per i bambini con disabilità complesse e della comunicazione, oppure con un semplice disturbo del linguaggio.

Il bibliotecario per ragazzi assume in questo contesto un ruolo particolarmente significativo non tanto di tecnico dell'informazione, quanto di operatore capace di offrire rapporti di comunicazione (lettura) e rapporti di interazione (scambi personali).

Nella biblioteca ragazzi, sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la biblioteca offre agli adulti, proporzionati però alle esigenze dell'utenza, cui occorre fornire adeguate risposte in termini di spazi e di qualità, quantità e accessibilità del patrimonio. Occorre anche tener presente che usufruiscono del servizio per ragazzi anche soggetti adulti legati a diverso titolo al mondo dei ragazzi: genitori e parenti in primis, docenti, educatori, animatori.

Le raccolte e i servizi devono comprendere i materiali tradizionali così come le nuove tecnologie: in entrambi i casi la fruibilità deve essere garantita da una chiara leggibilità catalografica, da una visibile grammatica della collocazione, da un'eloquente articolazione spaziale. La comunicazione, verbale e visiva, l'arredo, la segnaletica, nell'obiettivo di indurre il comportamento voluto (lettura personale, lettura vicariale, consultazione, studio, prestito) dovranno comunque essere improntati a gradevolezza, ospitalità, informalità. Uno spazio adeguato è riservato all'utenza prescolare e per le attività di promozione della lettura, fin dalla nascita. A questo riguardo è fondamentale la partecipazione della biblioteca al progetto nazionale 'Nati per Leggere' Tali attività sono fondamentali nella crescita del cittadino e per la fidelizzazione dell'utenza di una biblioteca. Fondamentale è pure la prossimità della sezione ragazzi alla parte 'generale', sia per poter permettere alle famiglie di soddisfare con una sola visita i bisogni di tutti i componenti, sia per costruire un naturale e progressivo passaggio dalla sezione dedicata ai più piccoli a quella per i più grandi, sia per ricordare all'utenza adulta la natura 'universalistica' di una biblioteca di pubblica lettura.

La sala ragazzi Magolib(e)ro rende anche disponibili 2 pc per una navigazione internet ai minori e una postazione video per la visione di dvd. Per la navigazione internet dei minorenni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o da chi ne fa le veci, tramite la compilazione di apposito modulo, che solleva il personale dalla supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori.

Babele' - La sezione dei documenti in lingua originale

Nella biblioteca di Cernusco sul Naviglio è allestita una sezione che raccoglie testi in lingua originale (inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese). Nel patrimonio della biblioteca sono anche presenti molti volumi con testo originale a fronte, anche di lingua russa e araba. Particolare cura sarà dedicata alla promozione di questa collezione presso i cittadini sia stranieri che italiani che desiderano leggere in lingua originale. Il tasso di incremento di questa sezione per l'anno 2020 è fissato in n. 100 documenti circa.

La sezione di storia locale

I servizi bibliotecari devono essere adattati ai diversi bisogni delle comunità locali, consentendo la raccolta nel "Fondo Locale" di materiali che testimoniano la storia della popolazione e l'evoluzione del territorio, utili a comprendere e ricostruire le forme e il vissuto della trasformazione economica e sociale. La biblioteca s'impegna all'acquisizione di ogni nuovo testo edito su tali materie. E' discrezione del direttore escludere dal prestito e/o dalla consultazione e/o dalla riproduzione materiale di storia locale raro, di pregio o in precarie condizioni di conservazione. Tale materiale è custodito in uno scaffale apposito, non aperto, a disposizione solo di chi ha esigenze informative e di studio particolari.

"Chiedilo a noi" - Il servizio reference e informazione bibliografica

L'accesso all'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente di strumenti di ricerca, è il compito primario che una biblioteca pubblica deve saper offrire. La consulenza del bibliotecario è comunque diretta a favorire l'appropriazione da parte dell'utente della conoscenza delle tecniche di ricerca.

Nel Sistema Bibliotecario Nord-est Milano è attivo "CHIEDILO A NOI", un servizio di informazioni online cooperativo e gratuito. Fornisce informazioni su attività, servizi e risorse delle biblioteche, effettua ricerche e localizzazioni di documenti (libri, periodici e dvd), brevi bibliografie e molti altri servizi di reference. Le richieste possono essere inserite all'indirizzo www.chiediloanoi.it e le risposte verranno inviate via email.

Il personale della Biblioteca svolge in forma del tutto gratuita le normali attività di orientamento, guida, assistenza al lettore, prestando particolare attenzione nel favorire l'apprendimento delle tecniche di ricerca da parte dell'utente.

Biblioclick.it - il Catalogo in Rete.

Nella biblioteca di Cernusco sul Naviglio il catalogo dei documenti (cartaceo, audiovisivo e multimediale) è consultabile all'indirizzo www.biblioclick.it su ogni device e, in sede, tramite n. 2 computer a disposizione del pubblico. Tale Opac (acronimo di 'On-line public access catalogue') comprende il materiale documentario delle Biblioteche del Sistema Nord-Est Milano e consente una ricerca libera o attraverso plurimi chiavi di ricerca. In tal modo le possibilità di accedere all'informazione ricercata sono notevolmente accresciute e i tempi di risposta sono molto più rapidi.

Biblioclick è un portale che contiene non solo l'opac ma anche le attività delle biblioteche, bibliografie e offre uno 'spazio personale' dove l'utente può accedere con proprie credenziali e verificare la propria situazione personale, scaricare ebook, prenotare documenti, dare commenti di lettura, leggere quotidiani on line, e altro ancora.

Laddove l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può sempre rivolgere le proprie domande al personale o chiederne l'aiuto. Su Biblioclick è disponibile anche gratuitamente la biblioteca digitale MIOL, che permette l'accesso a quotidiani e periodici on line in molte lingue.

Il prestito interbibliotecario

La cooperazione bibliotecaria, grazie alle risorse telematiche, rende possibile la disponibilità dei documenti di tutte le biblioteche presenti in rete con i propri cataloghi.

Presso la biblioteca di Cernusco sul Naviglio funzionano i seguenti servizi di prestito interbibliotecario:

- prestito intrasistemico (tra le sette biblioteche del Sistema Nord est Milano) mediante collegamento bibliobus tre volte alla settimana;
- prestito con la biblioteca Sormani di Milano grazie al collegamento settimanale offerto dalla biblioteca di Cologno Monzese;
- prestito interbibliotecario con biblioteche italiani o estere, tramite banca dati OCLC o tramite Internet, con spedizione postale dei libri, sempre grazie alla biblioteca di Cologno Monzese;

Tariffe. Le prime due modalità sono assicurate gratuitamente. La richiesta di prestito interbibliotecario presso altre istituzioni documentarie italiane, europee e extraeuropee sarà subordinata al pagamento di un rimborso spese, che varia a seconda del carico postale e delle spese aggiuntive eventualmente richieste dal fornitore del documento, che è a carico dell'utente. La reperibilità e la disponibilità dei titoli desiderati non dipende ovviamente dalla biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse del proprio utente, fornendogli chiara indicazione delle risposte ricevute e dei problemi incontrati, e proponendogli, laddove possibile, altre strategie di ricerca presso diverse biblioteche.

Servizio fotocopie

E' possibile, nei limiti della legislazione vigente (max 15% del documento), fare fotocopie o stampe solamente del materiale della Biblioteca dietro pagamento di una tariffa, così fissata dall'Amministrazione: € 0,10 cad. formato A4 e € 0,15 cad. formato A3.

Convenzioni e accordi di collaborazione

La Biblioteca negli anni ha stipulato convenzioni e accordi di collaborazione con Enti e Associazioni per poter incrementare i propri servizi e rispondere sempre meglio ai bisogni dei cittadini, secondo un'idea di rete culturale diffusa. Attualmente sono in vigore le seguenti collaborazioni:

- con l'**Anci** per la progettazione e la gestione del Servizio civile nazionale, per poter garantire la presenza di due volontari in appoggio al personale.
- con l'**Università Statale di Milano** e l'**Università Cattolica di Milano** per accendere quando necessario tirocini formativi presso la propria sede.
- con l'**Associazione Banca del Tempo 'Vivere il Tempo'** di Cernusco sul Naviglio per poter gestire il progetto 'BiblioFly' che vede la partecipazione come volontari di alcune decine di cittadini che offrono tempo, passioni e competenze per arricchire le iniziative culturali della Biblioteca.
- con il '**Libro Parlato Lions**' per offrire l'accesso alla loro banca dati di titoli riversati in mp3 ai cittadini ipovedenti o con difficoltà di lettura.
- con alcune **sale cinematografiche e teatrali** del territorio e di Milano per offrire a prezzi scontati i loro spettacoli a tutti gli iscritti alla Biblioteca e al Sistema bibliotecario Nord est Milano.

Ulteriori accordi sono stati stipulati con altri soggetti (ad esempio scuole) per progetti finalizzati e di breve durata.

Come membro del Sistema bibliotecario Nord est Milano, la biblioteca aderisce al Protocollo per la promozione interistituzionale delle competenze genitoriali tramite la diffusione dei programmi Nati per Leggere e baby pit stop nel territorio Melegnano Martesana Adda, firmato con la ASST di Melegnano e della Martesana.

Tutela dei diritti degli utenti

1) Reclami

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie erogate, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi vengono previste procedure di reclamo. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere eventualmente sottoscritti e indirizzati alla direzione. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. La direzione riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, cercando di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Ulteriori strumenti per i reclami sono quelli già in essere per l'Amministrazione comunale in generale (Ufficio Urp, segnalazioni on line).

2) Rimborsi

Gli utenti possono chiedere forme di rimborso commisurate all'erronea applicazione di sanzioni. Il servizio si impegna a rendere sempre consultabili le tariffe dei servizi a pagamento e l'importo delle more indicato dall'Amministrazione Comunale, nonché eventuali variazioni delle medesime, attraverso la pubblicizzazione nei locali della biblioteca e tramite tutti i mezzi di informazione a sua disposizione. Per i servizi a pagamento, in caso di documentata mancanza di rispetto degli standard previsti nella carta, gli utenti possono chiedere il totale o parziale rimborso delle spese sostenute.

3) Forme di partecipazione

Tutti gli utenti della biblioteca possono presentare suggerimenti per l'acquisto di qualsiasi tipo di documento non posseduto dalla Biblioteca utilizzando mail o direttamente al bancone centrale. La direzione si impegna a informare l'utente dell'avvenuto acquisto e a fornire motivazioni dell'eventuale mancata acquisizione. Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati.

4) Rapporto con gli utenti

Il personale della Biblioteca è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio ed è altresì obbligato a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche o elettroniche.

5) Comportamento degli utenti

Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui. Gli utenti devono osservare un contegno tale da non recarsi vicendevolmente fastidio.

6) Privacy

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101

7) Contenzioso

Eventuali inadempienze rispetto al contenuto di questa Carta potranno essere fatte presente al Direttore della biblioteca, e qualora non si ricevessero risposte soddisfacenti, anche al Dirigente preposto, all'Assessore competente e al Sindaco.