



COMUNE DI MONGRANDO

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA



"La biblioteca civica, un luogo di promozione della cultura che ha il fine di sostenere la lettura, diffondendo le informazioni nel rispetto della pluralità delle opinioni".

INDICE

PREMESSA	pag. 3
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA	pag. 3
IL SERVIZIO BIBLIOTECA CIVICA, che cos'è e a chi si rivolge	pag. 4
1) La sede	pag. 4
2) Orari di apertura	pag. 5
3) I servizi al pubblico	pag. 5
GLI UTENTI	pag. 5
IL PERSONALE	pag. 6
GESTIONE DEL PRESTITO DEI LIBRI	pag. 6
COMUNICAZIONI CON LA BIBLIOTECA	pag. 6
RISORSE DOCUMENTARIE E LORO ORGANIZZAZIONE	pag. 7
INNOVAZIONE E SPERIMENTAZIONE	pag. 8
FORME DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI	pag. 8
NORME DI APPLICAZIONE GENERALE	pag. 8

PREMESSA

La Biblioteca civica di Mongrando è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e fruizione del tempo libero, valorizzando le peculiarità storiche, etniche e geografiche. Aderisce alla rete bibliotecaria del Centro Rete della Città di Biella. La scelta di redigere una Carta del Servizio di Biblioteca, significa far conoscere il servizio, garantire trasparenza e, in sostanza, stabilire un “patto” tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce.

La Carta del Servizio rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio erogato. Questa Carta è il frutto della collaborazione del Servizio Biblioteca dell'Assessorato alla Cultura del Comune di Mongrando, della Responsabile del Settore Cultura, dei volontari che attivamente contribuiscono alla gestione della stessa e da utenti che utilizzano il servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

L'Amministrazione Comunale ha il dovere di definire un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo di equità, efficacia e trasparenza negli interventi attraverso una definizione chiara degli obiettivi, degli standards organizzativi e degli indicatori di qualità, nonché delle modalità di verifica e valutazione della qualità stessa.

A tal fine si garantisce:

Eguaglianza dei diritti degli utenti: il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la religione, le opinioni politiche; la Biblioteca si ritiene vincolata al segreto professionale per tutti i dati individuali e individualmente riconosciuti legati alle letture e consultazioni dei propri scritti;

Imparzialità: i comportamenti del personale della Biblioteca nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità; ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste;

Continuità: l'erogazione del Servizio nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Fatti salvi i casi di forza maggiore, eventuali interruzioni del servizio saranno comunicate all'utenza con almeno 5 giorni di anticipo;

Partecipazione: la Biblioteca promuove la partecipazione di lettori e cittadini all'organizzazione di servizi e alla vita culturale della comunità. Ogni utente può formulare suggerimenti, inoltrare reclami, presentare istanze cui verrà dato sollecito riscontro;

Efficienza ed efficacia: la cura della qualità, il monitoraggio dei bisogni e la promozione del servizio vengono garantiti utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati e adeguare i servizi offerti alle esigenze della comunità.

IL SERVIZIO BIBLIOTECA CIVICA

Che cos'è e a chi si rivolge

1) – La sede

La Biblioteca Civica è un servizio del territorio rivolto a tutta la popolazione ed è gestita dal Comune.

E' stata istituita nel 1975 con una delibera del 15.09.1975 a norma della Legge regionale n. 78 del 19.12.1978.

La Biblioteca Civica si trova in Piazza del Municipio. Nell'entrata principale è presente una rampa d'accesso per i diversamente abili. Gli spazi sono accoglienti, ben illuminati, puliti e sottoposti a regolare manutenzione.

I mq disponibili al pubblico sono 150. La Biblioteca è situata al piano terreno dell'edificio del Municipio. Nell'ingresso è situato il banco per l'iscrizione e il prestito.



I volontari garantiscono l'accoglienza e la disponibilità a fornire informazioni all'utenza. È presente una "vetrina delle novità", ossia un espositore con le nuove acquisizioni librarie.

La Biblioteca prevede una sezione per adulti contenente le seguenti sezioni speciali:

- sezione quotidiani e periodici
- sezione narrativa
- sezione cultura locale
- argomenti vari (montagna, economia domestica, psicologia, ...)



La sezione ragazzi è invece suddivisa tra prime letture (anni da 0 a 5), una raccolta di fiabe e racconti (da 6 a 11 anni), i fumetti e la narrativa per ragazzi (da 12 in su).

E' presente inoltre una sezione rivolta alle ricerche scolastiche ove bambini e ragazzi possono reperire materiale suddiviso in livello "di base" e "avanzato".

Una zona bimbi è predisposta per accogliere i più piccoli (con la supervisione dei genitori), provvista di uno scaffale con parte del materiale a loro dedicato, in uno spazio colorato, morbido e di contenimento per bambini piccolissimi, con cuscini e tappetino per le prime letture.



Una sezione è invece riservata agli audiovisivi: una raccolta di vhs e dvd, oltre che di dischi in vinile.

E' predisposto uno spazio per la lettura e la consultazione dei volumi, dei quotidiani e delle riviste. Tutti possono entrare liberamente e trattenersi per lo studio e la lettura per tutto il tempo che desiderano.

Annessa al locale della Biblioteca è presente una sala attrezzata per conferenze e dibattiti pubblici di 98 mq, insonorizzata, dotata di adeguato impianto di illuminazione, per una capienza di 100 persone; la stessa è fornita inoltre di: impianto di amplificazione e microfono, televisore al plasma con schermo da 42 pollici, lettore dvd e video proiettore. E' possibile accedere alla suddetta sala previa comunicazione e accordo con il responsabile della Biblioteca.

2) – Orari di apertura

L'orario di apertura è adeguato alle esigenze della comunità locale e prevede l'apertura sia al mattino che al pomeriggio ed anche al sabato.

Orari di apertura al pubblico

LUNEDI'	9:30 – 11:00
MARTEDI'	15:00 – 17:30
MERCOLEDI'	9:30 – 11:00
GIOVEDI'	9:30 – 11:00 e 14:30 – 17:00
VENERDI'	16:00 – 18:00
SABATO	10:00 – 11:30

Sono previste variazioni per l'apertura estiva e per particolari festività che vengono comunicate all'utenza con congruo anticipo.

Per le scuole e per i gruppi:

eventuali aperture straordinarie potranno essere concordate con il Responsabile del Servizio.

3) – I servizi al pubblico

I servizi della Biblioteca sono, in linea di principio, gratuiti e sono ripartiti fra:

- servizio di libera consultazione, lettura e studio in sede;
- servizio di prestito dei volumi, delle riviste e dei quotidiani per gli iscritti, esclusi quei documenti e materiali che, per loro natura, vengono solo ammessi alla consultazione in sede;
- servizio di consultazione e prestito di audiovisivi.

GLI UTENTI

Il prestito avviene previa iscrizione dell'utente alla Biblioteca, che avviene direttamente presso il banco all'ingresso della stessa a mezzo dei volontari. I dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca salvo eventuali diversi accordi, esplicitamente autorizzati dall'utente. Si invita l'utenza a comunicare tempestivamente eventuali cambi di residenza o telefono.

Per la sorveglianza ed il comportamento dei minori è responsabile il genitore/tutore o l'adulto accompagnatore.

Nei locali della Biblioteca non è consentito fumare.

E' consigliato un uso limitato e responsabile del cellulare, nel rispetto degli altri utenti. E' preferibile non consumare cibi o bevande.

Gli utenti, utilizzando l'apposita modulistica, possono suggerire l'acquisto di libri ed opere anche multimediali non posseduti dalla Biblioteca. Possono inoltre avanzare ogni utile proposta volta al miglioramento del servizio.

IL PERSONALE

La Biblioteca si avvale della collaborazione di volontari.

Responsabile della Biblioteca è il Responsabile dell'Area Cultura scolastica, Socio educativa-assistenziale, Amministrativa.

Chiunque, purché maggiorenne, può presentare richiesta per diventare volontario della Biblioteca presso l'Ufficio Istruzione e Cultura del Comune, concedendo la propria disponibilità per uno o più giorni alla settimana. Il personale si occuperà di fornire al nuovo volontario le informazioni e la formazione necessari a svolgere l'attività.

Le mansioni del volontario comprendono la gestione del prestito e del tesseramento ed eventuale collaborazione nel riordino e nella catalogazione.

GESTIONE DEL PRESTITO DEI LIBRI

La tessera di iscrizione al prestito è gratuita ed è strettamente personale.

Sono ammessi al servizio di prestito tutti gli iscritti alla Biblioteca. Il prestito è di norma ammesso fino a un massimo di 20 giorni.

E' consentito il rinnovo per un altro periodo di tempo purché altre persone non abbiano fatto richiesta della medesima pubblicazione.

Di regola non vengono concessi più di tre volumi per volta.

Sono esclusi dal prestito, e quindi ammessi alla sola consultazione:

- i volumi della sezione locale
- i volumi destinati alla conservazione, di particolare pregio o unicità, e perciò contrassegnati dall'adesivo pallino rosso
- i manoscritti ed eventuali fondi segnalati con pallino rosso



Il materiale della Biblioteca deve essere utilizzato con cura e diligenza. L'utente è responsabile dei documenti in prestito. In caso di smarrimento o deterioramento il responsabile è tenuto ad acquistare una copia identica della pubblicazione, o degli oggetti danneggiati.

Di norma i ragazzi inferiori ai 14 anni consultano e prendono in prestito i volumi della loro sezione.

Chiunque può donare libri o documenti alla Biblioteca. In caso i volumi donati fossero già presenti nel catalogo, i testi saranno donati ad altre biblioteche o enti (es: ARCI, CARCERE, ECC.).

Periodicamente la Biblioteca acquisisce nuovi volumi, che previa catalogazione verranno immediatamente ammessi al prestito o alla libera consultazione.

Non avendo tra i propri compiti la conservazione, se non per quel che concerne la documentazione di interesse locale, la Biblioteca effettua periodicamente la revisione e lo scarto del materiale usurato e/o superato nei contenuti.

COMUNICAZIONI CON LA BIBLIOTECA

Gli utenti possono comunicare con la Biblioteca utilizzando il telefono e la posta ordinaria.

I recapiti sono i seguenti:

Biblioteca comunale di Mongrando

Indirizzo	Biblioteca Civica di Mongrando Via Roma 40
-----------	---

	13888 Mongrando (Bi)
Telefono	015/667549

Il mezzo di preferenza usato dalla Biblioteca per comunicare con gli utenti è il telefono; nelle comunicazioni telefoniche il personale si qualifica anche con il proprio nome.

RISORSE DOCUMENTARIE E LORO ORGANIZZAZIONE

Le risorse bibliotecarie consistono di oltre 15.000 volumi, tra libri, periodici, documenti elettronici ed audiovisivi (DVD, VHS, CD audio, CD rom e vinili 33 giri).

La maggior parte dei documenti è collocata a scaffale aperto ed ordinata secondo Classificazione decimale con metodo Dewey.

Parte del patrimonio bibliotecario maggiormente soggetto a usura, i volumi donati in attesa di catalogazione o le copie di volumi maggiormente richiesti sono conservati presso un locale adibito ad Archivio.

Le risorse sono organizzate nelle seguenti sezioni:



- letteratura (suddivisa per nazione: italiana, inglese, francese, americana, ecc...)
- letteratura per ragazzi (suddivisa per età e per ricerche)
- gialli
- manuali
- biellese
- montagna
- letteratura in lingua originale (francese, inglese, ecc...)
- sezione multimediale ed audiovisivi
- guide turistiche
- emeroteca.

Ogni sezione di letteratura comprende testi di poesia, narrativa e saggistica, selezionati per rispondere agli interessi culturali, educativi ed informativi della comunità.

La sezione ragazzi prevede una sezione di narrativa ed una sezione dedicata alle ricerche.

La sezione gialli è stata istituita onde ordinare tale genere in modo da facilitare la ricerca per gli utenti.

I manuali sono suddivisi per argomento e comprendono anche una sottosezione con atlanti e dizionari (questi ultimi solo in consultazione).

Le sezioni speciali "biellese" e "montagna" mettono a disposizione dell'utenza alcuni volumi di cultura e storia locale nonché di argomento specifico sulla montagna, tutti di particolare pregio e per tale motivo solo in consultazione.



La sezione multimediale comprende una selezione di DVD, VHS ed alcuni film in formato Xvid, oltre a una sezione dedicata alla conservazione di vinili 33 giri.

L'emeroteca è costituita dai due maggiori giornali locali ("Il Biellese", e "L'Eco di Biella") e circa 15 tra una selezione di riviste mensili o settimanali maggiormente richiesti dall'utenza, tutti liberamente consultabili e conservati in

un apposito espositore, salvo limiti di spazio.

Nei pressi dell'ingresso è situato:

- uno scaffale aperto contenente alcuni degli ultimi arrivi denominato "nuovi arrivi per adulti", in cui di volta in volta sono esposti gli ultimi volumi di letteratura inseriti nel catalogo;
- uno scaffale dedicato alle problematiche di bambini e adolescenti (dalla dislessia al bullismo, ecc.) per genitori ed insegnanti.



La Biblioteca è dotata di registro informatizzato per la catalogazione, non accessibili all'utenza. Per le ricerche il personale è a disposizione dell'utente ed è autorizzato all'uso di uno specifico programma con l'intero catalogo informatico, attraverso cui è possibile fare ricerche per nome, autore e titolo, contenuto in una postazione multimediale ad utilizzo esclusivo del personale.

INNOVAZIONE E SPERIMENTAZIONE

La Biblioteca mette in atto politiche cooperative allo scopo di ottimizzare le risorse ed ampliare l'offerta documentaria.

Sono attive collaborazioni con l'Istituto Comprensivo di Mongrando, l'Asilo Nido Comunale e la Ludoteca Comunale in modo da integrare la didattica con il supporto di un'importante strumento di promozione culturale e della formazione quale è la Biblioteca Civica.

Vengono pertanto effettuate periodiche visite da parte delle scuole, concordate col responsabile della Biblioteca, in cui vengono portate a conoscenza dei più piccoli e degli studenti come si struttura e quali sono le utilità del servizio bibliotecario, facendo sì che familiarizzino con la lettura e l'amore per i libri.

Sono previste anche varie forme attive di promozione del servizio nelle iniziative locali onde portare a conoscenza della comunità le offerte formative e di svago che verranno di volta in volta esperite ed adattate al contesto culturale locale.

Chiunque può presentare al responsabile proposte ed iniziative per favorire la promozione culturale che coinvolgono la Biblioteca che verranno vagliate dagli organi competenti.



FORME DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI

L'utente ha diritto di presentare osservazioni, suggerimenti e proposte di cambiamenti presso il personale e il responsabile del Servizio, che verranno valutati dagli organi competenti e segnalare qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

NORME DI APPLICAZIONE GENERALE

L'utenza che ne faccia richiesta ha diritto ad ottenere una copia della presente Carta dei Servizi. Gli articoli della presente Carta dei Servizi possono essere soggetti a modificazione tramite provvedimento di Giunta Comunale. Spetterà al responsabile del Servizio fare in modo che vengano rese pubbliche le modifiche apportate.

VALIDITÀ E REPERIBILITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune.

Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e della Biblioteca Civica e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.mongrando.bi.it

In alternativa a scaricarla nella forma web, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio Istruzione-Cultura del comune di Mongrando, oltre che presso la Biblioteca Civica.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del Servizio Biblioteca, a cura del Comune di Mongrando e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza biennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Verrà data ampia informazione della sua adozione essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 13 del 30/01/2014