



**CITTA' DI CASSANO MAGNAGO**  
(Provincia di Varese)  
**AREA ATTIVITA' EDUCATIVE E PER IL TEMPO LIBERO**  
**BIBLIOTECA COMUNALE "COLLODI"**  
Via Ungaretti, 2- 21012 Cassano Magnago  
Tel. 0331-204254  
E-mail: [bibliotecacomunale@cassano-magnago.it](mailto:bibliotecacomunale@cassano-magnago.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **1. PREMESSE**

#### **1.1 Finalità della Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago**

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzarne le peculiarità storiche e geografiche, così come previsto dal Regolamento del servizio bibliotecario.

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago aderisce al Sistema bibliotecario "Busto Arsizio – Valle Olona" di Busto Arsizio e partecipa alla Rete bibliotecaria provinciale, che consente agli utenti delle biblioteche della Provincia di Varese di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere.

#### **1.2 La Carta dei servizi di biblioteca**

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago, come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla legge 273/1995, descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

#### **1.3 Principi fondamentali:**

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

**A. Eguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, etnia, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap.

**B. Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**C. Continuità:** l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza. Entro il 31 gennaio di ogni anno è stabilito il calendario delle chiusure per festività che viene immediatamente comunicato all'utenza.

**D. Partecipazione:** la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

**E. Efficienza ed efficacia:** la Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

## **2. ORARI E SERVIZI**

### **2.1 ORARI DI APERTURA**

La Biblioteca Comunale "Collodi" è aperta al pubblico con i seguenti orari:

Lunedì	20.00 - 22.00
Martedì	14.30 - 18.30
Mercoledì	9.00 - 12.30
Giovedì	14.30 - 18.30
Venerdì	9.00 - 12.30 e 14.30 - 18.30
Sabato	14.30 - 18.30

### **2.2 SERVIZI**

La Biblioteca Comunale "Collodi" eroga sia servizi liberi e gratuiti sia servizi a pagamento.

Sono servizi liberi e gratuiti i seguenti:

1. Servizio di consultazione e studio in sede
2. Servizio di prestito dei documenti
3. Servizio di prestito interbibliotecario
4. Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati
5. Sezione speciale per ragazzi
6. Sezione speciale locale
7. Sezione speciale emeroteca

Sono servizi a pagamento i seguenti:

8. Servizio di riproduzione dei documenti
9. Servizio di interprestito nazionale (Rete SBN)

L'erogazione di questi servizi avviene nei modi di seguito indicati.

Tra i servizi elencati viene considerato prioritario, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

### **2.3 Servizio di consultazione e studio in sede**

La consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario di cui dispone.

Lo studio con libri propri è consentito, a partire dai 14 anni di età, subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione.

## **2.4 Servizio di prestito dei documenti**

Per accedere a tale servizio, l'utente deve iscriversi alla Rete bibliotecaria provinciale. L'iscrizione è gratuita e aperta a tutti. Può avvenire in qualsiasi biblioteca della Rete provinciale. Per iscriversi è necessario presentare un documento di identità e compilare l'apposito modulo. Per i minori di 18 anni il modulo deve essere sottoscritto da un genitore. L'accesso ai servizi avverrà mediante la "Carta Regionale dei Servizi".

E' consentito il prestito a domicilio del materiale documentario appartenente alle raccolte della Biblioteche afferenti alle Rete bibliotecaria provinciale. Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di dieci libri; la durata del prestito è di 30 giorni ed è rinnovabile una sola volta per un identico periodo di tempo, se il libro non è stato prenotato. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

Per i periodici e il materiale multimediale, possono essere presi in prestito fino ad un massimo di tre documenti; la durata del prestito è di 7 giorni e non è rinnovabile. Non è possibile prendere in prestito l'ultimo numero dei periodici. I minori di 14 anni potranno accedere ai documenti presenti nella sezione loro riservata.

Il servizio di pubblica lettura è a disposizione anche di scuole, enti e associazioni. Qualsiasi appartenente alle categorie citate dovrà presentare documento d'identità e compilare l'apposito modulo, firmato per autorizzazione anche dal responsabile. Possono essere presi in prestito fino ad un massimo di 40 libri. Per il prestito di documenti diversi e per tutti gli altri aspetti del servizio valgono le modalità previste per le altre categorie di utenti.

Il prestito interbibliotecario consente agli iscritti di accedere al patrimonio di tutte le biblioteche della Rete provinciale: è possibile ricevere presso la propria biblioteca il materiale presente nel catalogo collettivo, visibile all'utente anche da remoto grazie all'opac on-line.

Facendone richiesta al bibliotecario o attraverso l'opac on-line della Rete, è possibile prenotare i documenti in prestito (libri, materiale multimediale, periodici) ed essere avvisati al momento della disponibilità.

E' possibile accedere ai seguenti servizi on line: interrogazione del catalogo da qualsiasi computer con accesso a Internet; richiesta o prenotazione di documenti; verifica status utente.

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

Un utente che non restituisca i documenti presi in prestito verrà sospeso da tutti i servizi offerti dalla Rete bibliotecaria provinciale per l'intera durata dell'insolvenza. Per gravi ritardi verrà applicata, oltre alla sospensione di cui sopra, la seguente penale: per ritardi superiori ai sei mesi, una sospensione ulteriore per 15 giorni; per ritardi superiori a un anno, una sospensione ulteriore per 30 giorni.

In caso di smarrimento o danneggiamento dei documenti presi in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto dello stesso documento o di uno di pari valore, secondo le indicazioni del bibliotecario. Non vengono dati in prestito i documenti delle sezioni di consultazione e l'ultimo numero dei periodici.

Tutti i documenti consultati o presi in prestito devono essere restituiti senza essere sottolineati o danneggiati in alcun modo.

## **2.5 Servizio di prestito interbibliotecario**

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche della Provincia di Varese ed è gestito direttamente dall'Ufficio Biblioteche della Provincia di Varese.

Tramite la banca dati on line l'utente può conoscere quanto posseduto dalle biblioteche della provincia e farne richiesta direttamente o tramite il bibliotecario.

L'utente sarà avvisato telefonicamente o via e-mail, entro tre giorni, della disponibilità presso la Biblioteca di Cassano del documento richiesto ad altra biblioteca.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato presso altre biblioteche non dipende dalla biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente, fornendogli motivazione dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative per recuperare l'informazione cercata.

## **2.6 Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati**

Il personale bibliotecario avrà cura di istruire e orientare l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del bibliotecario, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta ed il recupero del materiale documentario o informativo.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse, per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro tre giorni.

## **2.7 Sezione speciale per ragazzi**

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio specifico, di facile accessibilità.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e del materiale da parte dei loro figli.

La consulenza del bibliotecario per la scelta ed il recupero del materiale di lettura o di ricerca ha come obiettivo primario di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

L'accesso ed il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le modalità descritte precedentemente.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altre istituzioni nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

## **2.8 Sezione speciale locale**

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale e del territorio regionale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene secondo le modalità del restante patrimonio bibliografico.

Il prestito non è consentito per i documenti posseduti dalla Biblioteca in unica copia e non più reperibili.

## **2.9 Sezione speciale emeroteca**

La Biblioteca Comunale "Collodi" di Cassano Magnago è abbonata, al momento dell'emanazione della presente Carta, a 16 riviste e 3 quotidiani.

L'accesso alla consultazione in Biblioteca di quotidiani e periodici è immediato. Nel caso di quotidiani e periodici già concessi in lettura è prevista la formazione di liste di attesa, con tempi massimi di utilizzo per utente di 15 minuti.

E' possibile il prestito domiciliare dei numeri arretrati delle riviste. Il prestito ha la durata di 7 giorni. La Biblioteca non è tenuta, per disposizione regionale, alla conservazione delle annate arretrate. L'utenza può quindi disporre presso la Biblioteca stessa solo dell'ultima annata di periodici e quotidiani.

#### **2.10 Servizio di riproduzione dei documenti**

E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica) e, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright, pagando i costi di riproduzione in vigore nell'ente, che vengono esposti in modo visibile all'interno della Biblioteca.

#### **2.11 Servizio di interprestito nazionale**

Tramite il Servizio Bibliotecario Nazionale è possibile accedere al patrimonio delle biblioteche civiche, nazionali e universitarie. SBN si avvale del servizio postale per la trasmissione dei documenti richiesti e pertanto sarà imputato al richiedente il pagamento delle spese di spedizione.

Altri documenti potranno essere richiesti a biblioteche del territorio nazionale non afferenti a SBN: la soddisfazione della richiesta e i costi a carico dell'utente saranno a discrezione degli enti proprietari del documento.

### **3. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi di biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca.

### **4. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

#### **4.1 Reclami**

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi.

Il reclamo deve essere presentato per iscritto, anche tramite posta elettronica, al responsabile dell'Area Attività Educative e per il Tempo Libero e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il responsabile d'area effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

#### **4.2 Forme di partecipazione**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposito registro e possono presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il responsabile del servizio informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base al D. lgs. 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) con i limiti previsti da questa e dal Regolamento UE 2016/679 (protezione dei dati personali).

#### **4.3 Rapporto con gli utenti**

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

#### **4.4 Comportamento degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca. L'utente dovrà uscire immediatamente dalla Biblioteca ma potrà presentare reclamo al Responsabile dell'Area nel caso ritenga ingiustificato questo provvedimento.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla Biblioteca potrà con apposito provvedimento essere interdetto definitivamente dall'accesso alla Biblioteca. Avverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo.