

# Linee-guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche Sbme

Versione 1.0 del 06.06.2014

## **(1) Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari** pag. 3

- 1.1. Gli obiettivi della biblioteca pubblica
- 1.2. I principi di erogazione dei servizi bibliotecari pubblici
  - a) Uguaglianza
  - b) Imparzialità e continuità
  - c) Partecipazione
  - d) Efficienza ed efficacia
  - e) Separazioni delle funzioni politiche e tecniche
  - f) Professionalità
  - g) Cooperazione bibliotecaria
  - h) Autonomia dell'utente
  - i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie
  - j) Lavoro di rete sul territorio
  - k) Qualità e innovazione nei servizi

## **(2) Descrizione dei servizi al pubblico** pag. 6

- 1.3. Il contesto di servizio (sede, staff, attrezzature, ecc)
- 1.4. I servizi:
  - a) Lettura e consultazione
  - b) Prestito
  - c) Prestito tra le biblioteche del Sistema Milanoest
  - d) Prestito con altri sistemi bibliotecari convenzionati
  - e) Assistenza e consulenza all'utente
  - f) Informazioni rapide e di comunità
  - g) Fotocopie e riproduzioni
  - h) Servizi OnLine
  - i) Servizi per bambini e ragazzi
  - j) Servizi per adolescenti
  - k) Servizio Internet e multimedialità
  - l) Attività di promozione
  - m) Riepilogo modalità operative del servizio di prestito

## **(3) Le risorse e gli strumenti gestionali** pag. 16

- 3.1 Il personale bibliotecario e la formazione professionale
- 3.2 La gestione della raccolta documentaria
- 3.3 I servizi d'informazione, l'attività di reference e la relazione con l'utente
- 3.4 La promozione della lettura e dei servizi
- 3.5 Organizzazione e procedure di lavoro
- 3.6 La gestione dei solleciti e dei pagamenti per ritardata riconsegna
- 3.7 Il sito web e i servizi on-line
- 3.8 La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi

**(4) Forme di comunicazione e partecipazione** pag.22

- 4.1 Le comunicazioni biblioteca-utente
- 4.2 Le comunicazioni utente-biblioteca
- 4.3 Associazioni di utenti e altre forme di partecipazione

**(5) Diritti e doveri** pag.24

- 5.1 Le Amministrazioni comunali
- 5.2 Il personale della biblioteca
- 5.3 Gli utenti
- 5.4 Reclami e rimborsi

**(6) Disposizioni finali** pag.25

- 6.1 Disposizioni transitorie
- 6.2 Meccanismi di aggiornamento del documento

**Allegati** (vedi altro file)

- All. 1** *(allegato ad aggiornamento annuale)*  
Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito
- All. 2** *(allegato ad aggiornamento annuale)*  
Tariffe in vigore nelle biblioteche Sbme
- All. 3** Documentazione tecnico-normativa di riferimento
- All. 4** Schema-tipo di regolamento per biblioteche Sbme

# 1. Obiettivi e principi di erogazione dei servizi bibliotecari

Le biblioteche pubbliche aderenti al Sistema Bibliotecario Milanoest considerano propri gli obiettivi ed i principi di erogazione del servizio di seguito enunciati:

## 1.1 Gli obiettivi della biblioteca pubblica

La biblioteca pubblica é il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalità informative non specialistiche. Tutti sono liberi di frequentare la biblioteca e di utilizzarne le risorse e i documenti.

I compiti chiave della biblioteca pubblica riguardano l'accesso all'informazione, il supporto a percorsi formativi e autoformativi e la promozione culturale, attività che devono essere rivolte a tutte le fasce d'età, a gruppi, associazioni e istituzioni attive localmente.

I servizi della biblioteca sono forniti secondo criteri e modalità che si ispirano a fonti normative e tecniche ufficiali ed autorevoli, che riconoscono come fondamentali i seguenti principi:

## 1.2 I principi di erogazione dei servizi bibliotecari pubblici

### a) Uguaglianza

La biblioteca riconosce l'uguaglianza di diritti degli utenti e la pari dignità personale e culturale di ogni cittadino, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale o grado di istruzione.

### b) Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi, nel rispetto delle leggi.

In caso di eventuali cambiamenti o interruzioni dei servizi, il personale si impegna a ridurre il disagio degli utenti e a ripristinare tempestivamente le attività.

### c) Partecipazione

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, e la loro collaborazione al miglioramento dei servizi attraverso suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

### d) Efficienza ed efficacia

La biblioteca si ispira per il suo funzionamento a criteri di efficienza e di efficacia, organizzando le proprie risorse per conseguire il risultato migliore e il più adeguato ai bisogni degli utenti.

A tal fine vengono effettuati periodicamente monitoraggi e verifiche per misurare la qualità dei servizi forniti rispetto agli standard previsti.

#### **e) Separazione delle funzioni politiche e tecniche**

Gli organi politico-amministrativi (Assessori, Presidenti, Commissioni...) e il personale della biblioteca hanno compiti e funzioni distinte.

- Gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di indirizzo e controllo, cioè individuano gli obiettivi che la biblioteca deve raggiungere, assegnano le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificano periodicamente l'attuazione dei programmi.
- Il personale bibliotecario realizza gli obiettivi assegnati – definiti dal ruolo istituzionale della biblioteca pubblica e dal mandato politico dell'Amministrazione – utilizzando strumenti di pianificazione e di progettazione dei servizi. Il bibliotecario in quanto responsabile diretto del servizio, si occupa in prima persona del funzionamento della biblioteca nei suoi principali aspetti gestionali, quali: scelta e acquisto dei documenti, selezione dei periodici in abbonamento, iter di lavorazione del libro, collocazione dei documenti e loro aggiornamento annuale attraverso lo scarto dei titoli invecchiati, gestione delle relazioni con l'utenza e delle operazioni di prestito, attività di promozione e animazione, organizzazione degli spazi.

#### **f) Professionalità**

Gli organi politico-amministrativi dotano la biblioteca di personale con specifiche competenze professionali e si assumono l'impegno di garantire ad esso l'aggiornamento e la formazione necessari.

L'aggiornamento è altresì un compito del personale bibliotecario che, in piena autonomia, opera secondo deontologia professionale e nel rispetto dei doveri previsti dalla normativa vigente.

#### **g) Cooperazione bibliotecaria**

La cooperazione bibliotecaria è promossa in una prospettiva di intergrazione e di condivisione delle risorse, nel rispetto dei principi di autonomia di ciascuna biblioteca.

In concreto, la cooperazione è attuata dalla biblioteca attraverso l'adesione al Sistema Bibliotecario: un'apposita Convenzione regola diritti e doveri, servizi e adempimenti reciproci che il Sistema Bibliotecario e le biblioteche ad esso aderenti si impegnano a rispettare per fornire un miglior servizio agli utenti del territorio.

#### **h) Autonomia dell'utente**

All'utente è garantita la massima autonomia d'accesso ai servizi della biblioteca attraverso guide ai servizi, depliant informativi, pagine web on-line e segnaletica ben visibile. È comunque sempre assicurata la consulenza e l'assistenza del personale, qualora sia richiesta e necessaria per un miglior utilizzo dei servizi.

#### **i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie**

Il patrimonio documentario comprende tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto e riflette gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini.

I documenti sono costantemente aggiornati attraverso una regolare attività di revisione e scarto dei titoli invecchiati e obsoleti, sia nel contenuto che nel supporto.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né – per quanto possibile dalle attuali dinamiche di distribuzione – a pressioni commerciali.

Ai minori é garantita una selezione di titoli adeguata alle varie fasce d'età, allestita in spazi e aree della biblioteca a loro appositamente dedicati, unitamente ad alcune attività di educazione e promozione della lettura.

La biblioteca non esercita forme di censura in merito ai contenuti dei documenti, salvo per quanto vietato dalla normativa vigente e quindi il personale non é responsabile delle scelte effettuate dagli utenti sia per il prestito che per la lettura e consultazione in sede.

#### **j) Lavoro di rete sul territorio**

La biblioteca, al fine di promuovere una positiva influenza sulla qualità della vita del territorio, collabora con le altre istituzioni culturali, educative, sociali attive localmente.

I partner coinvolti – tramite una progettazione condivisa e lo sviluppo di una costante rete di relazioni – potranno piu' efficacemente realizzare e valorizzare i propri interventi sviluppando cultura, informazione e socializzazione.

#### **k) Qualità e innovazione dei servizi**

Il Sistema Bibliotecario e le biblioteche ad esso aderenti svolgono un'azione costante di confronto con le realtà bibliotecarie piu' avanzate sia italiane che internazionali, per conseguire il miglioramento continuo e l'innovazione tecnologica nella fornitura dei servizi.

## **( 2 ) Descrizione dei servizi al pubblico**

Il presente capitolo riporta analitiche informazioni sui servizi forniti nelle biblioteche del Sistema Milanoest.

Per favorire uniformità e coerenza alle "carte dei servizi" e ai "regolamenti comunali" delle biblioteche aderenti al Sistema, garantendo nel contempo la flessibilità necessaria per la descrizione di realtà locali differenziate, si é proceduto a contraddistinguere l'elencazione dei servizi con i seguenti simboli numerici:

### **(1) Informazioni obbligatorie a stesura personalizzabile**

Tali informazioni – di orientamento generale – dovranno essere necessariamente fornite nel testo della "carta dei servizi" della singola biblioteca; tuttavia – pur mantenendo una struttura descrittiva uniforme – dovranno essere personalizzate sulla base delle situazioni locali;

### **(2) Informazioni obbligatorie a stesura standardizzata**

Tali informazioni si riferiscono a modalità di erogazione di servizi "sistemici", realizzati uniformemente in tutte le biblioteche sulla base di procedure di lavoro standardizzate e vincolate tecnicamente. È necessario di conseguenza che tutte le "carte dei servizi" riportino tali indicazioni in modo uniforme, ricalcando sostanzialmente le formulazioni utilizzate;

### **(3) Informazioni opzionali a stesura standardizzata**

Tali informazioni si riferiscono a servizi erogati con modalità operative "sistemiche" realizzati solo nelle biblioteche che hanno stabilito di garantire la fruizione alla propria utenza. È necessario di conseguenza che le "carte dei servizi" di tali biblioteche riportino le indicazioni in modo uniforme, ricalcando sostanzialmente le formulazioni utilizzate.

*Eventuali servizi non descritti in questo capitolo ma realizzati localmente – purché non in contrasto con le modalità di lavoro sistemiche descritte in questo documento – avranno invece una stesura totalmente autonoma, a cura della biblioteca.*

## Il contesto di servizio (1)

<b>SEDE</b>	Localizzazione e mappa del paese
	Indirizzo   recapiti telefonici   indirizzo posta elettronica   url
	Orari
	Aggiungere eventualmente descrizione dello stabile
<b>BIBLIOTECA</b>	Piantina degli interni
	Aggiungere eventualmente descrizione della biblioteca
<b>PERSONALE</b>	Bibliotecario responsabile (nome e cognome)
	Elencare il ruolo di altri operatori (specie per mansioni specializzate)
<b>COSA TROVI IN BIBLIOTECA</b>	Quotidiani e riviste (segnalazione particolarità)
	Libri per adulti e ragazzi (segnalazione particolarità)
	Libri e materiali in lingua originale
	Novità librarie
	Documentazione locale: storica e attuale
	Videocassette, DVD, CD musicali, CD ROM, specificare altro
	Accesso ad Internet
Altri materiali (es. foto, braille, fondi antichi, archivi speciali)	
<b>STRUMENTI TECNICI</b>	Postazioni catalogo
	Postazioni Internet
	Postazioni informatiche specializzate (specificare il tipo)
	Fotocopiatrice
	Stampanti b/n e a colori
	Altro (es. Televisione)

## Tabella A – Lettura e consultazione in sede (1)

<b>Descrizione del servizio</b>	Tutto il materiale presente in sede, salvo eventualmente singoli testi di particolare pregio, può essere liberamente consultato.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Non ci sono formalità, i materiali sono direttamente disponibili.
<b>Tempi</b>	Immediati.

## Tabella B – Prestito materiali presenti in biblioteca (2)

<b>Descrizione del servizio</b>	Il materiale documentario presente in biblioteca è in genere ammesso al prestito. Fanno eccezione ... [descrivere materiali ed eventuali segnature].
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	<p>Iscriversi presentando codice fiscale e documento di identità</p> <p>Per i minori di 15 anni è necessario il documento e la firma di un tutore.</p> <p>Per accedere al prestito on-line occorre fornire un indirizzo e-mail e ritirare personalmente la password da un operatore.</p> <p>L'iscrizione può essere effettuata anche on-line e successivamente convalidata presso una biblioteca del sistema.</p>
<b>Tempi e modi</b>	<p>Per la durata, il numero massimo di prestiti consentiti in contemporanea, la possibilità di prenotazione e rinnovo del prestito si legga la tabella M "Riepilogo modalità del servizio di prestito".</p> <p>I materiali multimediali possono essere presi in prestito dopo 18 mesi dall'entrata in commercio, nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore.</p> <p>La biblioteca gestisce una sistematica attività di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito. Le comunicazioni di sollecito utilizzano prioritariamente il canale di comunicazione scelto dall'utente al momento dell'iscrizione. La gestione dei solleciti garantisce un più largo utilizzo dei materiali al pubblico, quando può contare sulla tempestività dell'utente sollecitato nel riconsegnare il materiale. Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito sono previsti esborsi in denaro o sanzioni (per i comportamenti più gravi) per gli utenti che non rispettano i termini di durata del prestito. L'entità e le modalità di applicazione degli esborsi in denaro sono indicati nell'<b>allegato 1</b> "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBME". Tali informazioni vengono rese note al pubblico tramite campagne di informazione e brochures distribuite all'utenza.</p> <p>La biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente, via e-mail o sms l'utente entro 5 giorni dal rientro del documento prenotato, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni. In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà ricollocato a scaffale. Le richieste di prestito, di prenotazione e di rinnovo di libri e riviste possono essere effettuate anche telefonicamente oppure via Internet.</p>



Tabella C – Prestito tra le biblioteche del Sistema del Vimercatese (2)

<b>Descrizione</b>	Il materiale documentario presente nelle biblioteche del Sistema può essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca del sistema salvo diversa indicazione riportata nel catalogo.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Essere iscritto ad una delle biblioteche del sistema. Le richieste possono essere effettuate sia rivolgendosi al personale sia direttamente attraverso il catalogo on-line disponibile in biblioteca o accessibile in Internet. In questo secondo caso occorre aver ritirato la propria password presso una biblioteca ed aggiornato la propria tessera per i servizi on-line (codice fiscale e indirizzo e-mail).
<b>Tempi e modi</b>	<p>E` possibile scegliere come luogo di ritiro del documento la biblioteca preferita o piu` comoda da raggiungere. Al momento della richiesta viene indicata la presunta data di ritiro.</p> <p>La consegna dei documenti richiesti viene garantita presso la biblioteca indicata in un tempo variabile tra 2 e 7 giorni.</p> <p>La biblioteca si impegna ad avvisare l'utente nel caso in cui i documenti da lui richiesti risultino non disponibili.</p> <p>La biblioteca gestisce una sistematica attività di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito. Le comunicazioni di sollecito utilizzano prioritariamente il canale di comunicazione scelto dall'utente al momento dell'iscrizione. La gestione dei solleciti garantisce un più largo utilizzo dei materiali al pubblico, quando può contare sulla tempestività dell'utente sollecitato nel riconsegnare il materiale. Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito sono previsti esborsi in denaro o sanzioni (per i comportamenti piu' gravi) per gli utenti che non rispettano i termini di durata del prestito. L'entità e le modalità di applicazione degli esborsi in denaro sono indicati nell'<b>allegato 1</b> "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche". Tali informazioni vengono rese note al pubblico tramite campagne di informazione e brochures distribuite all'utenza.</p> <p>La biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente o via e-mail l'utente entro 5 giorni dal rientro del documento prenotato, che dovrà essere ritirato entro i successivi 8 giorni. In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà ricollocato a scaffale. Le richieste di prestito, di prenotazione e di rinnovo di libri e riviste possono essere effettuate anche telefonicamente oppure via Internet.</p>

Tabella D – Prestito con altri sistemi bibliotecari convenzionati (2)

<b>Descrizione</b>	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo dei Sistemi bibliotecari SBME e SBV ma disponibili sui cataloghi dei sistemi bibliotecari limitrofi convenzionati. Questo servizio prende il nome di "Prestito bibliotecario intersistemico". I cataloghi dei Sistemi convenzionati sono consultabili via Internet. Maggiori e più aggiornate informazioni sui servizi sono disponibili sul sito web del sistema.
<b>Cosa deve fare l'utente</b>	Per accedere al servizio occorre essere iscritti in una delle biblioteche del sistema ed aver sottoscritto lo specifico regolamento che disciplina il servizio di prestito bibliotecario intersistemico.
<b>Tempi e modi</b>	La ricerca può essere effettuata con la collaborazione di un bibliotecario, compatibilmente con l'affluenza di pubblico del momento. Il servizio è gratuito e viene effettuato con tempi di attesa variabili fra i 10 e i 15 giorni.

Tabella E – Assistenza e Consulenza all'utente (2)

<b>Descrizione</b>	Il personale della biblioteca è a disposizione per assistenza all'utilizzo degli strumenti e dei servizi della biblioteca. Inoltre può fornire consulenze di base per ricerche bibliografiche.
<b>Tempi e modi</b>	Le informazioni recuperate possono essere fotocopiate oppure stampate o salvate su supporti magnetici, dietro pagamento delle tariffe previste per i vari supporti -> vedi <b>Allegato 2</b> "Tariffe in vigore nelle biblioteche". Per quesiti brevi e specifici, è possibile richiedere consulenza informativa anche via e-mail lasciando il proprio recapito per la risposta, oppure anche telefonicamente durante gli orari di apertura al pubblico. I tempi di risposta per la consulenza variano a seconda della complessità della richiesta, da una risposta immediata (compatibilmente con il flusso d'utenza del momento) ad una settimana.

**Tabella F – Informazioni rapide e di comunità**

<b>Descrizione</b>	Il servizio fornisce informazioni veloci e immediate, mettendo a disposizione: enciclopedie, altro (es. Banche dati, Gazzetta ufficiale, orario treni ....). <b>(1)</b>
	La biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attività del territorio (specificare in che termini: orari dei trasporti locali, informazione sui servizi comunali, gruppi associazioni .....). <b>(1)</b>
	Sono disponibili delle postazioni informatiche dove è possibile consultare il catalogo e la banca dati degli eventi e corsi presenti sul territorio tenuta aggiornata dai bibliotecari. <b>(1)</b>
<b>Tempi e modi</b>	Il servizio è immediato e gratuito, salvo il pagamento di eventuali fotocopie e/o stampe come da tabella tariffe allegata. <b>(2)</b>

**Tabella G – Fotocopie e Riproduzioni (2)**

<b>Descrizione</b>	Il servizio fotocopie è disponibile esclusivamente per il materiale presente in biblioteca, secondo la normativa vigente sul diritto d'autore
	In particolare si ricorda che non può essere fotocopiato oltre il 15% di un libro.
<b>Tempi e modi</b>	Descrizione e tempistica secondo le modalità del servizio: a cura del personale, self-service ....
	Il servizio è tariffato -> vedi Allegato 2 "Tariffe in vigore nelle biblioteche".

**Tabella H - Servizi on-line (2)**

<b>Descrizione</b>	I servizi on-line permettono la consultazione del catalogo e l'accesso ai servizi di prestito in tutte le biblioteche del sistema e da qualsiasi pc connesso via internet
	È possibile infatti effettuare autonomamente dal catalogo le operazioni di: controllo dei prestiti presenti sulla propria tessera e loro rinnovo, richieste di prestito interbibliotecario, prenotazioni di documenti già in prestito ad altri utenti.
	È possibile anche iscriversi alla mailing list della Banca dati eventi e corsi, che consente di ricevere quotidianamente via e-mail l'aggiornamento dei nuovi eventi e corsi organizzati sul territorio.
<b>Tempi e modi</b>	Occorre aver ritirato la propria password presso una biblioteca del sistema e, in caso di collegamento da un terminale esterno, aver aggiornato la propria tessera per i servizi on-line (Codice Fiscale e indirizzo e-mail).
	Se si possiede un indirizzo di posta elettronica si può anche ricevere via mail comunicazioni e informazioni da parte delle biblioteche del Sistema, sia relative ai documenti richiesti, sia riguardo agli eventi e corsi organizzati sul territorio

**Tabella I – Servizi per bambini e ragazzi (2)**

<b>Descrizione</b>	La biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino ai tredici anni ed anche ai genitori, agli insegnanti ed agli educatori.
	È a disposizione uno spazio organizzato con le opere suddivise per fasce d'età e per narrativa e saggistica.
	L'arredo e l'organizzazione degli spazi sono realizzati in modo da offrire opportunità di socializzazione nella fruizione dei servizi offerti, tramite ad esempio il lavoro di gruppo. Nella stessa area sono previsti spazi espositivi per informazioni di comunità per eventi e manifestazioni specifiche.
<b>Tempi e modi</b>	Tutto il materiale è ammesso al prestito, ad eccezione delle opere enciclopediche e dei dizionari.
	A tutti gli insegnanti e al personale che lavora nei servizi educativi è riservata una tessera di iscrizione particolare che consente il prestito speciale di 40 libri per 40 giorni.

**Tabella J – Servizi per adolescenti (3)**

<b>Descrizione</b>	La biblioteca raccoglie - in una specifica area – le opere dedicate alla fascia d'età dei giovani adulti con l'obiettivo di riconoscere lo specifico di questa delicata fase di crescita che si colloca tra la fine della frequenza della scuola secondaria di primo grado e l'avvicinarsi alla maggiore età.
	I volumi e le riviste vengono proposte al pubblico in appositi spazi.
	L'arredo e l'organizzazione degli spazi sono realizzati in modo da offrire opportunità di socializzazione nella fruizione dei servizi offerti: lavori in gruppo, ecc. Nella stessa area sono previsti spazi espositivi per informazioni di comunità per eventi e manifestazioni specifiche.
<b>Tempi e modi</b>	Tutto il materiale è ammesso al prestito, ad eccezione delle opere enciclopediche e dei dizionari.
	A tutti gli insegnanti e al personale che lavora nei servizi educativi è riservata una tessera di iscrizione particolare che consente il prestito speciale di 40 libri per 40 giorni.

**Tabella K – Servizio Internet (1) e Multimedialità (1)**

<b>Descrizione</b>	In ogni biblioteca sono disponibili postazioni per l'accesso ad Internet. L'accesso al servizio richiede una specifica iscrizione e l'accettazione del relativo regolamento. Le sessioni di navigazione sono prenotabili anche telefonicamente. (1)
	(descrizione di servizi multimediali aggiuntivi : visione in sede, postazioni ascolto, Tv satellitare, postazioni informatiche specializzate, ecc.). (1)
<b>Tempi e modi</b>	Per l'utilizzo di Internet da parte di minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore.
	Il personale della biblioteca è a disposizione per assistenza all'utilizzo di Internet, compatibilmente con l'affluenza di pubblico del momento. (1)
	Il servizio è gratuito -> vedi Allegato 2 "Tariffe in vigore nelle biblioteche".

Tabella L – Attività di promozione della lettura e dei servizi (1)

<b>Descrizione</b>	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi varie iniziative volte a promuovere:
	- la lettura e l'informazione;
	- l'uso dei propri servizi;
	- elencare altre tipologie d'attività realizzate localmente.
	Le attività sono programmate sia per un'utenza libera (conferenze, incontri con l'autore, animazioni teatrali, laboratori..... ) sia, per quanto riguarda i ragazzi, in stretto rapporto con insegnanti e professori (laboratori di lettura, percorsi guidati al reperimento delle informazioni....) con il coinvolgimento delle classi scolastiche.
	Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini e mailing-list.
Molte delle iniziative promozionali vengono realizzate in forma coordinata con le altre biblioteche del Sistema.	

## **Tabella M – Riepilogo modalità operative del servizio di prestito (2)**

Nella seguente tabella vengono riportate informazioni riepilogative sul servizio di prestito erogato – in maniera uniforme e standardizzata – in tutte le biblioteche del Sistema Milanoest.

Risulta utile chiarire preventivamente il significato dei termini utilizzati:

### **Documento:**

Con il termine "documento" si intende ogni materiale informativo presente in biblioteca, indipendentemente dalla sua tipologia o natura. Di conseguenza "documento" é sinonimo di libro, giornale, cd, dvd, ecc. L'insieme dei "documenti" di una biblioteca prende il nome di "raccolta" o "patrimonio documentario". I documenti sono resi visibili ed individuabili – tramite diverse chiavi di ricerca – grazie al "catalogo" o OPAC della biblioteca. Il "catalogo" del Sistema Bibliotecario contiene tutti i documenti delle singole biblioteche del Milanoest e dei Sistemi Bibliotecari ad esso federati.

I documenti, in base a proprie caratteristiche o stati temporanei, possono essere: disponibili al prestito | disponibili solo al prestito locale | esclusi dal prestito | in fase di catalogazione | in fase di acquisto | già in prestito ad altri utenti ma prenotabili.

Tali informazioni sono riportate dal catalogo o OPAC.

### **Prestito:**

attività attraverso la quale l'utente ottiene l'uso esclusivo e temporaneo del materiale documentario di proprietà delle biblioteche, non escluso da questo tipo di servizio. La durata del prestito varia in base al tipo di materiale (libri, giornali e riviste, materiale multimediale: cd, vhs, dvd, cd-rom, ecc).

### **Rinnovo:**

é l'opzione che permette all'utente di prolungare la durata di un prestito già in carico sulla propria tessera. Il rinnovo deve essere richiesto esplicitamente, all'operatore o tramite i servizi online, in un intervallo di tempo compreso tra 7 giorni prima e 7 giorni dopo la scadenza naturale del prestito. Il rinnovo puo' essere accolto solo se il materiale in questione non é già stato prenotato da altri utenti. Su alcune tipologie di materiale (come ad esempio le riviste, I dvd ed I cd musicali) non é possibile richiedere rinnovo.

### **Prenotazione:**

é l'opzione che permette di ottenere il prestito di un materiale già in uso da parte di un altro utente, non appena il precedente utilizzatore lo riconsegna. Se sullo stesso materiale esistono piu' prenotazioni, vengono gestite le "code di prenotazione" basate sulla cronologia delle richieste. Al rientro del materiale prenotato, la biblioteca provvederà a comunicarne all'utente la disponibilità. In qualsiasi momento é possibile cancellare – tramite operatore o i servizi on-line - una prenotazione. La durata di un prestito, originato da una prenotazione, decorre dal momento in cui l'utente ritira il materiale in biblioteca. Un materiale prenotato rimane a disposizione per il ritiro per 7 giorni; se l'utente non ritira il materiale entro tale termine, decade la sua prenotazione.

### **PIB o prestito interbibliotecario sistemico:**

Il PIB é il servizio che permette all'utente di entrare in possesso di tutti i documenti disponibili al prestito, presenti nel catalogo del Sistema Bibliotecario.

Le richieste di PIB possono essere inoltrate direttamente dall'utente, tramite i servizi

on-line, o con la collaborazione di un bibliotecario.

L'utente puo' scegliere liberamente presso quale biblioteca del Sistema Milanoest e altri Sistemi federati ricevere e riconsegnare il materiale richiesto. Un materiale richiesto tramite PIB rimane a disposizione per il ritiro per 7 giorni; **se l'utente non ritira il materiale entro tale termine (causando cosi' un inutile spreco di risorse e prolungando i tempi di attesa di altri utenti), il libro viene restituito alla biblioteca proprietaria o agli altri richiedenti, in coda di prenotazione.**

### **Prestito locale:**

Alcuni materiali presenti nel catalogo Sbme non possono essere movimentati tramite il prestito interbibliotecario. In questo caso il servizio di prestito é possibile solo recandosi fisicamente presso la biblioteca proprietaria del documento.

## **Tabella riepilogativa sul servizio di prestito (2)**

	<b>Durata prestito</b>	<b>Rinnovo</b>	<b>Prenotazione</b>	<b>N.ro max documenti prestabili *</b>	<b>Richieste via PIB</b>
<b>Libri, Audio-libri e corsi su CD/DVD</b>	30 gg	1 volta	SI	Fino a 15 ***	SI
<b>Gornali e riviste **</b>	14 gg	NO	SI **	Fino a 5	SI **
<b>DVD, CD, Vhs, CdROM, DVD</b> (ad eccezione degli audio-libri e dei corsi su DVD/CD)	7 gg	NO	SI **	Fino a 5	SI

### **Note:**

- \* Il numero massimo di prestiti effettuabili in contemporanea é di 15 documenti, indipendentemente dal tipo di materiale. Le prenotazioni attive in contemporanea non possono essere piu' di 5 e vengono conteggiate come se fossero documenti in prestito (riducendo quindi il nro massimo di documenti prestabili sulla tessera).
- \*\* I quotidiani ed eventualmente altri periodici con rilegatura analoga ai quotidiani, a causa delle loro insita fragilita', possono – su scelta delle singole biblioteche – essere esclusi dal prestito o limitati al solo prestito locale. Tutti gli altri periodici sono prestabili (anche via PIB) e prenotabili, con l'eccezione dell'ultimo numero ricevuto dalla biblioteca (che resta a disposizione per la lettura in sede ed e' quindi escluso dal prestito e dal PIB).
- \*\*\* Di cui al massimo 5 di tipo Audiolibro o Corso su DVD/CD

## [ 3 ] Le risorse e gli strumenti gestionali

### 3.1 Il personale bibliotecario e la formazione professionale

Il bibliotecario – indipendentemente dalla dimensione della struttura – é la figura professionale specifica che opera all'interno della biblioteca di pubblica lettura e deve possedere le competenze necessarie alla gestione del servizio.

Di conseguenza i Comuni aderenti al sistema si impegnano a tenere in considerazione i seguenti aspetti relativi alla dotazione di personale delle proprie biblioteche:

#### **Competenze professionali**

Il personale dovrà avere una adeguata preparazione e specifiche competenze professionali, come prescritto dalla Deliberazione Giunta Regionale n.7/16909 del 26.3.2004 ad oggetto: "Definizione dei profili professionali degli operatori delle biblioteche". Tali competenze verranno di conseguenza richieste in fase di selezione di nuovo personale o costituite nel tempo – grazie ad interventi formativi – per il personale già in servizio.

#### **Formazione, aggiornamento e addestramento**

Gli interventi formativi – realizzati con sistematicità – rappresentano uno strumento insostituibile per garantire la qualità del servizio. Di conseguenza deve essere garantito un percorso formativo costante ad ogni operatore, indipendentemente dalla tipologia dell'inquadramento contrattuale (personale di ruolo, personale a tempo determinato o con contratti "atipici").

#### **Fabbisogno di personale**

I variegati servizi erogati dalle biblioteche del Sistema richiedono una significativa porzione di lavoro di back-office che deve essere gestito dal personale bibliotecario.

L'utilizzo diretto della biblioteca da parte dell'utenza rappresenta la parte visibile dei servizi erogati ma implica una serie di attività preliminari e processi di lavoro che devono essere svolti con continuità e competenza per poter garantire servizi di qualità ed integrazione delle risorse delle biblioteche del Sistema. La corretta esecuzione delle procedure di back-office ha ripercussione sull'attività di tutte le biblioteche e sull'efficacia del rapporto biblioteca-utente. Tali attività possono essere ripartite in tre tipologie:

- gestione della biblioteca, della raccolta documentaria e delle attività promozionali;
- procedure di back-office collegate ai servizi erogati;
- partecipazione alle attività gestionali e formative del Sistema Bibliotecario.

Di conseguenza una corretta pianificazione della dotazione di personale deve tenere in considerazione, accanto alla definizione degli orari di servizio della struttura, una porzione di tempo-lavoro da dedicare alle operazioni sopradescritte.

Relativamente alle biblioteche gestite da un unico operatore, é da segnalare che parte di queste attività non possono essere svolte in orari di apertura al pubblico.

#### **Forme contrattuali e limitazione del turn-over del personale**

Il personale in servizio presso le biblioteche é di fatto assunto sulla base delle diverse forme contrattuali previste dalla legge e da norme specifiche valide per il comparto Enti Locali della Pubblica amministrazione.



È di conseguenza necessario armonizzare le tipologie contrattuali utilizzate con le caratteristiche professionali e con le necessità operative richieste al personale ed illustrate nel presente documento.

Ai fini di una produttiva collaborazione tra gli operatori delle biblioteche del Sistema, risulta di fondamentale importanza che le forme contrattuali utilizzate permettano un rapporto quanto più continuativo. È opportuno che tali forme limitino quanto più possibile le disparità di trattamento tra personale di ruolo e personale a contratto e garantiscano soddisfacenti livelli di motivazione degli operatori in relazione ai principali aspetti contrattuali: retribuzione, definizione della durata della collaborazione, possibilità di rinnovo e proroga, accesso alla formazione e disponibilità di tempo per attività di back-office e di organizzazione sistemica.

Quando le esigenze di servizio lo permettono, le Amministrazioni si impegnano a valutare ipotesi di assunzione in collaborazione con altri Comuni aderenti al sistema al fine di condividere lo stesso operatore su più strutture bibliotecarie. Questa soluzione permette di razionalizzare gli impegni di lavoro dell'operatore, consentendone una maggiore qualificazione e identità professionale.

### **3.2 La gestione della raccolta documentaria**

La gestione della raccolta documentaria costituisce una delle principali attività professionali del bibliotecario e rappresenta il cardine dell'offerta informativa garantita dal servizio bibliotecario, ne consegue che il livello di finanziamento – definito annualmente – dall'Ente gestore della biblioteca per lo sviluppo delle raccolte è di fondamentale importanza per l'efficacia della stessa biblioteca.

La programmazione e la pianificazione delle raccolte è in stretta relazione con le seguenti competenze e attività operative del bibliotecario:

- conoscenza della comunità da servire e dei relativi bisogni informativi;
- conoscenza del patrimonio documentario posseduto;
- conoscenza dell'offerta e delle caratteristiche della produzione editoriale;
- definizione delle scelte d'acquisto dei materiali informativi, realizzati su ogni tipo di supporto (libri, periodici, multimedia, risorse elettroniche, ecc);
- definizione di criteri di revisione e manutenzione delle raccolte e relativo scarto del materiale non più servibile;
- definizione dei criteri di accettazione dei doni e delle richieste degli utenti;
- partecipazione a politiche cooperative di sviluppo delle raccolte definite a livello sistemico.

Nella definizione dei criteri di scelta il bibliotecario dovrà utilizzare strumenti professionali di supporto e garantire un approccio scientifico all'attività di pianificazione, evitando condizionamenti di natura commerciale, ideologica o valutazioni di tipo esclusivamente personalistico.

È opportuno che la politica di sviluppo della raccolta documentaria:

- venga formalizzata;
- sia sottoposta a sistematiche valutazioni di carattere quantitativo e qualitativo;
- venga periodicamente aggiornata e/o modificata.

### **3.3 I servizi d'informazione, l'attività di *reference* e la relazione con l'utente**

I principali interlocutori del bibliotecario sono gli utenti, di ogni tipologia e fascia d'età. È fondamentale che il bibliotecario ascolti, interpreti e comprenda le esigenze informative del proprio pubblico con l'obiettivo di orientarle al soddisfacimento, arricchendo le risorse offerte dalla biblioteca con la propria professionalità e dedicando tempo alla relazione con l'utente.

L'efficacia del servizio d'informazione e dell'attività di *reference* è garantito dalla sinergia di diversi interventi, i più importanti riguardano:

- l'assistenza, l'ascolto e l'orientamento dell'utente;
- la predisposizione di una area fisica e di una porzione della raccolta documentaria dedicata alla consultazione di materiale di carattere generale, su tutti gli ambiti del sapere;
- la predisposizione di ogni accorgimento utile per facilitare l'utilizzo autonomo e diretto della biblioteca e delle sue raccolte da parte dei vari segmenti d'utenza;
- la consulenza individuale per richieste più complesse o in favore degli utenti meno autonomi nei confronti del servizio;
- interventi formativi, diretti e indiretti ma quanto più informali, mirati ad elevare il livello di competenza dell'utente nei confronti dei propri bisogni informativi e della proprie capacità di ricerca;
- l'utilizzo di tecniche specifiche nella gestione della relazione interpersonale che evitino modalità di comunicazione invasive, autoritarie o distaccate e che garantiscano piena comprensione, riservatezza, cortesia e professionalità.

### **3.4 La promozione della lettura e dei servizi**

La promozione della lettura è una attività qualificante che la biblioteca svolge sul territorio. L'obiettivo generale della promozione della lettura è quello di migliorare e consolidare il rapporto lettura-lettore anche in un contesto multimediale.

Le attività di promozione della lettura possono essere rivolte sia all'utenza libera (bambini, ragazzi, adolescenti, adulti, anziani) sia alle scuole o alle associazioni. Gli obiettivi principali della promozione della lettura sono:

- far conoscere le varie tipologie di libri, gli autori, gli illustratori attraverso ad esempio distribuzione di bibliografie, mostre del libro, attività ludico agonistiche, incontri con autori, ecc;
- far conoscere i libri di divulgazione scientifica, invitando esperti delle singole discipline, scrittori di libri scientifici, organizzando dibattiti, convegni, seminari su argomenti di attualità, di arte, di sport ecc;
- sviluppare nuove strategie per una educazione al piacere della lettura, far apprezzare la diversità degli stili, dei generi letterari organizzando laboratori di lettura, scrittura e di animazione teatrale;
- favorire la creazione di gruppi di lettori che possono essere gruppi di discussione, club di lettori o lettori-scrittori;
- sperimentare nuove forme di promozione della lettura che intervengano sulla motivazione e che conducano soprattutto i lettori alla conquista personale del testo;

- sperimentare attività che aiutino a costruire la propria identità di lettori anche attraverso attività autobiografiche;
- promuovere la lettura in un contesto multimediale, realizzando iniziative che tengano conto della integrazione testo-immagine e attività che mettano in risalto le possibili connessioni tra il libro ed altri mezzi di comunicazione;
- realizzare incontri con gruppi di utenza o con le scuole per favorire un utilizzo appropriato della biblioteca, di internet e delle risorse elettroniche e multimediali anche nell'ambito di ricerche scolastiche o personali e della conoscenza in genere.

Per svolgere le attività di promozione della lettura è spesso indispensabile la collaborazione con altre professioni: animatori, pedagogisti, esperti di discipline scientifiche ecc. Tuttavia è compito inderogabile del bibliotecario programmare, coordinare, sovrintendere e valutare le attività di promozione soprattutto quando queste vengono realizzate con personale esperto, esterno alla biblioteca.

### **3.5 Organizzazione e procedure di lavoro**

Attraverso l'adesione al Sistema, i Comuni attuano una forte integrazione delle risorse e dei servizi erogati dalle proprie biblioteche. Tale forma di cooperazione permette di ampliare la tipologia e la qualità dei servizi bibliotecari resi all'utenza, garantendone nel contempo efficienza ed economicità. Per queste ragioni risulta necessario predisporre – a livello di Sistema – strumenti tecnici, procedure di lavoro, modalità di monitoraggio e meccanismi decisionali capaci di garantire omogeneità nello svolgimento dell'attività ordinaria delle biblioteche.

### **3.6 La gestione dei solleciti e dei pagamenti per ritardata riconsegna**

Il servizio di prestito prevede un tempo massimo di utilizzo del documento al termine del quale il materiale deve essere riconsegnato in biblioteca affinché possa essere utilizzato da altri utenti. Di norma è garantito ad ogni utente la possibilità di chiedere il rinnovo del prestito, ossia una dilazione del termine di riconsegna, a patto che il documento non sia prenotato da un altro utente o soggetto a specifiche restrizioni.

Queste semplici regole permettono un accesso ampio e flessibile al patrimonio delle biblioteche, tutelando nel contempo la possibilità di prenotare il materiale temporaneamente non disponibile perché utilizzato da altri utenti.

Al fine di garantire la corretta e tempestiva circolazione del materiale documentario, le biblioteche del Sistema si impegnano a realizzare una sistematica attività di sollecito dei documenti non restituiti entro i termini, tramite comunicazioni personalizzate agli utenti ritardatari. Tali comunicazioni vengono inoltrate rispettando prioritariamente la modalità di contatto preferita dall'utente. Se le prime comunicazioni di sollecito non sortiscono alcun effetto, si procede con l'invio postale di comunicazioni scritte.

Le biblioteche del Sistema si impegnano a realizzare tale procedura in modo sistematico e con una periodicità che – salvo specifiche difficoltà organizzative nel gestirne i carichi di lavoro derivanti – viene definita a livello sistemico.

Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito – accanto ad una costante campagna informativa che invita alla puntualità nelle restituzioni – sono previsti pagamenti per il

materiale riconsegnato oltre i termini stabiliti e altri provvedimenti restrittivi, quali la sospensione temporanea dai servizi bibliotecari, per ritardi ulteriori e/o comportamenti piu' gravi.

I Comuni aderenti al sistema si impegnano a definire l'entità dei pagamenti per ritardata riconsegna sulla base di logiche condivise e articolazioni quanto piu' omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici nell'interazioni tra utenti e biblioteche del Sistema. L'allegato 1 "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito" – impegnativo per i Comuni aderenti al Sistema – definisce nel dettaglio le modalità operative di esborso di tali somme da parte degli utenti ritardatari. L'entità delle somme richieste é definita dall'organo politico del Sistema (Conferenza dei Sindaci) su proposta dell'organo tecnico (Commissione Tecnica) e successivamente accolta da ogni Amministrazione Comunale; in assenza di modifiche, l'entità di tali esborsi viene annualmente confermata congiuntamente all'allegato 2 "Tariffe in vigore nelle biblioteche del Sistema.

### **3.7 Il sito web e i servizi on-line**

Le biblioteche del Sistema, riconoscendo le potenzialità offerte dalle attuali modalità di comunicazione, si impegnano a offrire informazioni e servizi utilizzando gli strumenti tecnologici a disposizione. Per queste ragioni il Sistema:

- dispone di un sito web, tramite il quale sono costantemente fornite informazioni ed é possibile accedere ad alcuni servizi bibliotecari in modalità on-line;
- dispone di caselle di posta elettronica dedicate ad ogni biblioteca e ad ogni operatore;
- dispone di accessi ad internet in tutte le biblioteche, ad uso dei bibliotecari e dell'utenza.

È responsabilità del Sistema garantire il funzionamento tecnico del sito, la redazione dei contenuti inerenti i servizi di Sistema e la formazione dei bibliotecari per l'utilizzo del software per la redazione di contenuti web.

È responsabilità delle biblioteche sviluppare e aggiornare le sezioni del sito dedicate alla propria struttura e utilizzare attivamente la posta elettronica per le comunicazioni di servizio verso le altre biblioteche e l'utenza.

### **3.8 La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi**

Considerata la forte interdipendenza funzionale e la condivisione delle risorse umane, documentarie, strumentali e finanziarie delle biblioteche del sistema a vantaggio dell'intero bacino d'utenza, risulta necessario prevedere ed effettuare una dettagliata attività di monitoraggio del fabbisogno informativo e delle caratteristiche socio-demografiche del bacino d'utenza, dei servizi erogati al pubblico e dei processi di produzione dei servizi stessi. Queste attività permettono di pianificare e valutare l'andamento del Sistema nel suo insieme e le performances delle singole biblioteche aderenti.

Per garantire la raccolta, l'elaborazione e l'analisi di tali informazioni – fondamentali per la pianificazione degli interventi e la definizione di politiche di servizio a carattere sistemico e locale orientate al miglioramento – le biblioteche del sistema implementano un sistema di monitoraggio che permette di elaborare annualmente:

- macro-indicatori di servizio sull'attività delle biblioteche;
- indicatori di maggiore dettaglio relativi all'utilizzo delle raccolte librarie e documentarie;
- analisi delle caratteristiche socio-demografiche del bacino d'utenza di riferimento;
- confronti dei risultati ottenuti dalle biblioteche e dal Sistema rispetto a standard-obiettivo, definiti da autorevoli Enti di settore (Regione Lombardia, Associazione Italiana Biblioteche, International Federation of Library Associations).

All'interno di questo processo vengono definite le seguenti responsabilità:

- il sistema: a) fornisce gli strumenti operativi per effettuare le elaborazioni; b) elabora e comunica annualmente ai propri Organi decisionali l'esito delle analisi; c) definisce i livelli minimi, medi e di eccellenza degli indicatori di performances delle biblioteche del sistema.
- Le biblioteche: a) comunicano al sistema le informazioni richieste (qualora esterne al sistema informativo, come nel caso delle risorse finanziarie utilizzate); b) producono e analizzano report periodici e consuntivi relativi alle proprie prestazioni.
- Le Amministrazioni Comunali: a) si impegnano ad utilizzare tali informazioni per la pianificazione degli interventi di miglioramento delle proprie biblioteche, nel tentativo di raggiungere gli standard-obiettivo definiti a livello di sistema; b) utilizzano tali standard-obiettivo come termini di comparazione dei risultati della propria biblioteca in documenti programmatici e di pianificazione (PEG, carta dei servizi, ecc).

In particolare, il sistema definisce e comunica annualmente alle Amministrazioni gli esiti dei monitoraggi, nonché gli standard-obiettivo ed i livelli minimi di servizio previsti per le biblioteche della rete.

## **[4] Forme di comunicazione e partecipazione**

### **4.1 Le comunicazioni biblioteca-utente**

Al momento dell'iscrizione ai propri servizi la Biblioteca richiede all'Utente alcuni dati personali chiedendo altresì di esprimere una preferenza riguardo le modalità di contatto preferite in aggiunta alla comunicazione postale tradizionale. Tali modalità sono attualmente:

- E-MAIL
- TELEFONO FISSO (anche tramite chiamata automatica con sintesi vocale)
- TELEFONO CELLULARE (anche via SMS)

Qualora venissero introdotte nuove modalità di contatto verrà data ampia comunicazione preventiva all'Utenza.

Le biblioteche del Sistema Milanoest si impegnano a trattare i dati personali così ottenuti secondo la normativa vigente in tema di tutela della privacy. In particolare i dati personali:

- sono trattati in modo equo e legale e sono custoditi, controllati e aggiornati;
- sono raccolti per scopi espliciti e leciti e utilizzati di conseguenza per garantire l'accesso e l'utilizzo dei servizi bibliotecari e le relative comunicazioni personali, nonché per l'elaborazione di statistiche ed analisi gestionali;
- in nessun caso vengono utilizzati a scopo di spamming, né ceduti a terzi, ad eccezione di soggetti autorizzati dal Sistema Bibliotecario Milanoest a svolgere attività necessarie per la corretta fruizione dei servizi bibliotecari.
- i bibliotecari si ritengono vincolati al segreto professionale per quanto riguarda i materiali fruiti dagli Utenti, salvo specifica e formalizzata richiesta della Autorità Giudiziaria.

### **4.2 Le comunicazioni utente-biblioteca**

Le biblioteche del Sistema mettono a disposizione dell'Utente differenti canali di comunicazione – aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori – per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

- il sito web, i servizi on-line e la posta elettronica;
- i servizi telefonici (con operatore, via SMS o tramite sistemi automatici di gestione delle chiamate);
- modulistica apposita (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami)

All'Utente é richiesto di identificarsi attraverso i propri nome, cognome e numero di tessera di iscrizione al Sistema ogni qual volta decida di contattare la Biblioteca. Per l'accesso ai servizi on-line é necessario il rilascio di apposita password.

In particolari occasioni – con l'intento di analizzare la fruizione del servizio e pianificarne il miglioramento – potranno essere effettuate indagini qualitative.

### **4.3 Associazioni di utenti e altre forme di partecipazione**

Le biblioteche del sistema – nell'autonomia decisionale delle rispettive Amministrazioni Comunali - si dichiarano interessate e disponibili a collaborare e supportare la costituzione di autonome forme di partecipazione da parte dei propri utenti.

Verso tali gruppi organizzati e formalmente costituiti nelle varie forme di associazione previste dalla legge – nel cui statuto sia esplicito l'interesse per lo sviluppo e la crescita della locale biblioteca e siano definite le finalità, le responsabilità, le modalità operative dell'associazione e dei propri associati – le biblioteche si impegnano a:

- realizzare specifici momenti d'informazione e comunicazione sulle politiche di servizio e sui piani di attuazione dei propri programmi, anche a carattere sistemico;
- valutare ipotesi di collaborazione per la realizzazione di progetti di promozione della lettura e di sviluppo dei servizi bibliotecari, qualora tali progetti rispecchino le priorità e le linee d'indirizzo definite dall'Amministrazione e siano conformi al ruolo istituzionale della biblioteca pubblica e alle politiche del Sistema Bibliotecario.

In presenza dei citati requisiti e concordando comuni politiche di collaborazione tra Biblioteca e Associazione, potranno definirsi – nell'autonomia decisionale dell'Amministrazione di riferimento – specifici progetti o più stabili forme di convenzionamento che prevedano sinergie nell'utilizzo di spazi, risorse e attrezzature.

## **[5] Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti, a qualunque titolo, nell'utilizzo e nella gestione della biblioteca assumono determinati impegni e godono di diritti e di doveri:

### **5.1 Le Amministrazioni comunali**

Le Amministrazioni Comunali si impegnano a garantire le risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie al buon funzionamento della biblioteca in rapporto alle dimensioni ed alle necessità del territorio, alle proprie scelte politico-finanziarie e nel rispetto degli impegni assunti con l'adesione al Sistema Bibliotecario. Le Amministrazioni garantiscono inoltre la presenza di personale professionalmente qualificato e quantitativamente adeguato ad un servizio di buona qualità.

I doveri delle Amministrazione diventano garanzia del servizio bibliotecario, dei suoi utenti e dei bibliotecari.

### **5.2 Il personale della biblioteca**

I bibliotecari devono garantire, facilitare e promuovere il libero accesso al patrimonio documentario offerto dal sistema, fornire indicazioni e strumenti per accedere a materiali di altri sistemi bibliotecari e fungere da mediatori tra le richieste degli utenti e le informazioni disponibili attraverso i servizi bibliotecari. Devono inoltre garantire tali servizi in modo professionale, imparziale, cortese e riservato.

I doveri dei bibliotecari sono i diritti degli utenti.

### **5.3 Gli utenti**

Gli utenti devono rispettare le regole della biblioteca e del Sistema Bibliotecario (scadenze, orari...), rispettare le norme comportamentali necessarie a garantire a tutti la qualità del servizio (cortesia, correttezza, responsabilità, silenzio...) e la fruizione di spazi pubblici, trattare con cura i documenti e le attrezzature utilizzate.

I doveri degli utenti garantiscono i diritti di tutta la comunità.

### **5.4 Reclami e rimborsi**

Per qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti la fruizione dei servizi della biblioteca sono previste procedure di reclamo. La direzione risponderà con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, rimuovendo – quando possibile – le cause all'origine del disservizio.

Le biblioteche del Sistema predispongono apposita modulistica a disposizione degli utenti per facilitare l'inoltro di reclami.

Sono previste forme di rimborso per i servizi a pagamento eventualmente non fruiti per motivazioni non addebitabili agli utenti, né a cause di forza maggiore.



## **(6) Disposizioni finali**

### **6.1 Disposizioni transitorie**

**(1)** Alcuni aspetti operativi di particolare importanza e delicatezza, come ad esempio l'uniformità delle tariffe per i servizi a pagamento, la riscossione dei pagamenti connessi ai sistemi di sollecito del materiale non restituito nei tempi stabiliti, potranno essere applicati compiutamente solo al termine dell'iter di armonizzazione dei regolamenti di biblioteca.

Di conseguenza – nel periodo transitorio compreso tra l'approvazione delle "Linee-guida" da parte della Conferenza dei Sindaci e la formalizzazione dei nuovi o dei modificati regolamenti di biblioteca – sarà necessario prevedere soluzioni operative rispettose delle vigenti norme previste dai difformi regolamenti di biblioteca.

Tali soluzioni – assunte dagli Organi Tecnici del Sbme – saranno rafforzate da comunicazioni finalizzate ad informare l'Utenza sulle future regole di servizio.

**(2)** Entro dodici mesi dalla formale approvazione del presente documento da parte degli Organi Politici del Sistema Bibliotecario, la Conferenza dei Sindaci del SBME assume l'impegno di integrare le "Linee-Guida" con paragrafi dedicati ai seguenti aspetti gestionali:

- personale volontario
- esternalizzazione dei servizi bibliotecari
- organizzazione uniforme del lavoro di back-office
- infrastruttura informatica integrata a livello sistemico
- indicatori di performances e standard-obiettivo per le biblioteche

### **6.2 Meccanismi di aggiornamento del documento**

Salvo le integrazioni previste dal precedente paragrafo 6.1 comma 2, il presente documento verrà di norma sottoposto a revisione ogni 4 anni dalla data di approvazione, fatta eccezione per gli allegati ad aggiornamento annuale che verranno – quando necessario – modificati dagli Organi Tecnici competenti ed approvati dalla Conferenza dei Sindaci, di norma congiuntamente al bilancio preventivo del Sistema Bibliotecario.

Tuttavia su richiesta formalizzata e sottoscritta da almeno 1/3 dei componenti dei singoli Organi Politici e Tecnici del Sistema Bibliotecario, si potrà procedere a sottoporre alla Conferenza dei Sindaci eventuali ipotesi di modifica del presente documento con tempistiche anche inferiori ai quattro anni.

Eventuali procedure di modifica dovranno comunque seguire le modalità e l'iter descritto negli artt. 9, 21 e 22 della convenzione intercomunale istitutiva del Sistema Bibliotecario del Milanoest vigente.