



CITTÀ DI MORTARA

Assessorato alla Cultura



Allegato2

## Carta dei Servizi

1. La missione della biblioteca
2. Principi generali sull'erogazione dei servizi
3. Strumenti per l'erogazione dei servizi
4. I servizi della biblioteca
5. Gli impegni degli utenti

### 1. LA MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca civica "Francesco Pezza" è un servizio pubblico di base garantito a tutti i cittadini per rispondere al loro bisogno di informazione, cultura, formazione permanente e impiego del tempo libero. Essa concorre a garantire il diritto di accedere liberamente alle diverse espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi fissati dalla Costituzione della Repubblica Italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. Come primo punto di libero accesso all'informazione e alla documentazione, essa sostiene la formazione del cittadino per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di integrazione tra le diversità culturali e accresce la consapevolezza del valore dell'eredità culturale, trasmettendola alle generazioni future attraverso l'offerta di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento. La Biblioteca civica "Francesco Pezza" si propone quale spazio pubblico di qualità, nel quale tutti i cittadini possano incontrarsi liberamente, condividendo assieme il piacere di leggere, informarsi, trascorrere il tempo libero in modo rispettoso dei beni comuni e delle esigenze degli altri. Nella predisposizione e nell'erogazione dei suoi servizi, si ispira ai principi del Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche e alle Linee-guida IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche. La titolarità della gestione della Biblioteca civica "Francesco Pezza" è in capo al Comune di Mortara, che la gestisce nella forma che più si addice alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni stabilite dalla legislazione nazionale e regionale in materia.

### 2. PRINCIPI GENERALI DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'offerta di servizio della Biblioteca civica "Francesco Pezza" di Mortara si ispira ai principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del 27 gennaio 1994, e qui di seguito espressamente richiamati:

#### **Uguaglianza**

I servizi della biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca offre i suoi servizi indifferentemente a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono, senza limitazioni di carattere territoriale.

#### **Imparzialità**

La biblioteca si rapporta in modo imparziale con tutti i cittadini, offrendo attenzione uniforme a tutte le richieste e non introducendo artificiali disparità nella cura dei singoli casi; le uniche discriminazioni ammesse sono rappresentate dalle azioni positive condotte nei confronti delle persone meno capaci di utilizzare da sole la struttura e gli strumenti, e perciò meno autonome nell'impiego delle risorse offerte.

#### **Continuità**

La biblioteca eroga in modo continuativo il proprio servizio, nei limiti orari resi noti attraverso opportuna segnaletica esterna ed interna. Eventuali riduzioni di orario o restrizioni nell'erogazione dei servizi sono prontamente comunicate al pubblico, ricorrendo al più ampio spettro possibile di modalità di comunicazione. Per ogni eventuale riduzione, la biblioteca si impegna a fornire una informazione veritiera e completa in merito ai motivi che l'hanno resa necessaria; essa inoltre si adopera attivamente per ridurre al minimo i disagi agli utenti e per riprendere tempestivamente la regolare erogazione dei servizi.

#### **Accessibilità**

La biblioteca effettua un orario di apertura ampio e adeguato alle diverse esigenze della comunità servita. Offre accesso continuativo al catalogo in linea e dispone una offerta di servizi a distanza che permettano a coloro che sono impossibilitati a raggiungere la sede di presentare richieste di servizio, ricevere per telefono o per posta elettronica consulenze e informazioni.

#### **Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi comprendono la più ampia scelta di documentazione sui diversi supporti, a stampa e informatici, riflettendo i più disparati orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La biblioteca attua specifiche politiche di formazione e orientamento degli utenti, affinché il diritto di scelta possa essere esercitato nel modo più consapevole e completo possibile.

#### **Partecipazione**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo loro modalità semplici, chiare e sempre disponibili per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Essa informa tutta la propria azione all'ascolto degli utenti, attivando periodiche forme di rilevazione della loro soddisfazione. Inoltre favorisce la partecipazione degli utenti alla formazione e all'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto. Promuove l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini, mettendo a disposizione specifici spazi di incontro.

#### **Trasparenza**

La biblioteca garantisce la massima semplificazione delle procedure, impegnandosi a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per accedere ai servizi e usufruire delle diverse opportunità offerte. Essa offre una chiara e puntuale informazione sulle motivazioni che sono all'origine delle modalità adottate nella fornitura dei servizi.

#### **Efficienza, efficacia ed economicità**

La biblioteca organizza le proprie risorse economiche, strumentali e umane per perseguire il miglior rapporto possibile tra costi e benefici, ricercando costantemente di raggiungere i risultati il più possibile adeguati ai bisogni dei cittadini.

In questa ottica, partecipa in regime di reciprocità a diversi progetti locali e nazionali di cooperazione interbibliotecaria, nell'intento di offrire al costo più basso l'accesso a documenti e informazioni non presenti all'interno della propria collezione e non altrimenti disponibili.

#### **Comunicazione**

La biblioteca è costantemente impegnata a dare ampia comunicazione sulle proprie diverse azioni di servizio, attraverso l'offerta di servizi informativi ordinari e straordinari (sito web, newsletter elettronica, comunicazioni destinate alla stampa locale, segnaletica interna).

#### **Miglioramento continuo**

La biblioteca persegue l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni di servizio, traendo specifici spunti di miglioramento dall'ascolto attento e rispettoso delle sollecitazioni provenienti dagli utenti. In particolare, favorisce negli utenti l'abitudine a segnalare difficoltà nella fruizione dei diversi servizi. Considera ogni segnalazione di disagio da parte degli utenti come una occasione positiva di apprendimento, con la quale mettere alla prova l'organizzazione nella sua capacità di ottimizzare risorse e talenti a favore delle esigenze del pubblico.

### **3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

#### **Sede**

La sede della Biblioteca è l'edificio razionalista ex asilo Bossi Gregotti, sito in Via Vittorio Veneto 17. Grazie alla sua centralità, essa risulta facilmente raggiungibile dalle diverse fasce di popolazione: si trova nella strada a senso unico Scuola "Teresio Olivelli" – centro città. Nonostante le difficoltà nascenti dalla localizzazione in edifici storici e di pregio, la biblioteca si sforza di perseguire il miglior equilibrio possibile fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico, fra aree silenziose (destinate allo studio individuale) e aree più rumorose (destinate ad attività collettive, di passaggio e di svago), nonché fra aree dedicate alla conservazione del patrimonio antico e aree destinate all'impiego di nuove tecnologie. L'articolazione degli spazi è così strutturata:

Piano terreno:

-Area di Primo Accesso: a libero accesso. Banco informazioni e prestito, guardaroba, consultazione catalogo, vetrina novità, auto prestito per adulti e per bambini, area "protesi tecnologiche" (Tablet / e-books), vetrina CD, vetrina DVD, informazioni di comunità;

-Passerella;

-Rotonda: Sala conferenze;

-Magazzino: ad accesso parzialmente riservato. Magazzino librario. Sezione Locale;

-Bagni a libero accesso per il pubblico con fasciatoio per infanti; ad accesso riservato per il personale;

-Giardino: a libero accesso.

Primo piano:

-Sala lettura: a libero accesso;

-N.2 Uffici: ad accesso riservato;

-Sala Corsi;

-Caffetteria;

-Terrazza.

### **Raccolte documentarie**

Il patrimonio bibliografico è costituito da materiale librario a stampa antico e moderno, in lingua italiana e straniera, e da audiovisivi. La partecipazione a progetti di cooperazione permette alla biblioteca di entrare nella disponibilità di documenti remoti, ampliando idealmente la propria collezione. La Biblioteca civica "Francesco Pezza" aderisce alla rete di cooperazione territoriale del Sistema Bibliotecario della Lomellina. E' legata altresì ai Sistemi Bibliotecari del Pavese e dell'Oltrepo. L'incremento del patrimonio deriva dall'acquisto di libri, periodici e audiovisivi effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio.

La biblioteca favorisce la partecipazione dei cittadini alla formazione delle raccolte, offrendo l'opportunità di effettuare proposte di acquisto, alle quali fornisce risposte secondo modalità e nel rispetto di tempi definiti da specifiche procedure. Le attività di trattamento bibliografico e catalogazione sono condotte seguendo gli standard internazionali più accreditati, nell'intento di perseguire la più ampia politica di integrazione a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. Per garantire l'aggiornamento delle raccolte, la biblioteca opera periodici interventi di scarto del materiale bibliografico rovinato dall'uso, obsoleto, superato o comunque non più idoneo a fornire un servizio adeguato ai requisiti del servizio, impiegando specifiche procedure suggerite dalla Regione Lombardia. Il destino dei documenti scartati viene valutato di volta in volta dalla Biblioteca, non escludendo anche la vendita al pubblico.

### **Risorse economiche e strumentali**

Le risorse economiche e strumentali con cui la biblioteca opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dall'Amministrazione del Comune di Mortara, che ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa (Bilancio di previsione annuale, Relazione previsionale e programmatica triennale, Piano esecutivo di gestione annuale). La biblioteca si impegna ad incrementare le risorse ordinarie attraverso la ricerca di risorse straordinarie, con cui finanziare interventi aggiuntivi o ampliare il consueto spettro di intervento.

## **4. I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA**

### **Orario di apertura al pubblico**

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

Lunedì: 14.30 – 18.45

Martedì: 9.00-12.00; 14.30-18.45

Mercoledì: 14.30-18.45

Giovedì: 14.30-18.45

Venerdì: 9.00-13.00; 14.30 – 18.45

Sabato: 9.00-12.00; 14.30 – 18.30

### **Contatti**

Telefono: 0384.91805

Mail: [biblioteca@comune.mortara.pv.it](mailto:biblioteca@comune.mortara.pv.it)

Web: [www.civico17.it](http://www.civico17.it)

### **Accesso ai locali e ai servizi**

#### **-Accesso ai locali**

L'accesso ai locali della biblioteca è libero e gratuito.

#### **-Accesso ai servizi**

La biblioteca si impegna a erogare tutti i servizi durante l'orario di apertura al pubblico, nell'intento di permettere agli utenti di usufruire in un'unica visita di tutte le opportunità offerte. Essa si impegna a comunicare attraverso specifici avvisi le eventuali limitazioni per specifici servizi.

### **Consultazione dei documenti**

#### **-Consultazione dei documenti a scaffale aperto**

È libera e gratuita, non richiede la mediazione del personale e non prevede limitazioni quantitative.

#### **-Consultazione delle monografie moderne e alle opere multimediali collocate a magazzino o in armadi chiusi**

È possibile per il tramite degli operatori della biblioteca. La biblioteca si impegna a rendere accessibili agli utenti i documenti richiesti in tempo reale, compatibilmente con le esigenze di servizio nascenti dalla compresenza di altri utenti.

#### **-Consultazione dei documenti appartenenti ai fondi antichi e speciali**

I fondi antichi e speciali della biblioteca, per il loro carattere di rarità bibliografica, sono sottoposti a particolari restrizioni e cautele, volte a garantire la conservazione dei documenti e a preservarne l'integrità. La loro consultazione è consentita agli utenti che presentino una motivata richiesta:

-compatibilmente allo stato di conservazione dei documenti;

-sotto la stretta sorveglianza del personale della biblioteca;

-secondo modalità e tempi da concordare con la Direzione della biblioteca.

### **Informazione e documentazione**

#### **-Catalogo elettronico**

La biblioteca garantisce l'aggiornamento in tempo reale delle notizie bibliografiche presenti all'interno del proprio catalogo, consultabile sia dai terminali collocati all'interno dell'edificio, sia via internet, all'indirizzo <http://opac.unipv.it>.

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

La biblioteca offre agli utenti assistenza generale alla ricerca di informazioni, orientando all'uso delle fonti documentarie presenti in sede, o segnalando biblioteche e centri di documentazione specialistici a

cui rivolgersi per proseguire la ricerca; localizza nelle diverse biblioteche libri e documenti ricercati dagli utenti, mettendo a disposizione i servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

#### **-Servizio di reference**

La biblioteca offre ai propri utenti un servizio di reference sia al desk che via posta elettronica, con risposte esaurienti a quesiti brevi e indicazioni/suggerimenti utili allo svolgimento di specifiche ricerche o al soddisfacimento di curiosità personali.

Per utilizzare questo servizio, gli utenti sono chiamati ad utilizzare la casella di posta elettronica

[biblioteca@comune.mortara.pv.it](mailto:biblioteca@comune.mortara.pv.it).

La biblioteca si impegna a fornire risposta ai quesiti pervenuti entro il limite massimo di 5 giorni dal ricevimento.

### **Prestito di documenti**

#### **-Iscrizione al prestito**

Il prestito di documenti è offerto gratuitamente a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza limitazione di residenza.

#### **-La tessera del prestito**

La tessera del prestito è personale. Il titolare della tessera è responsabile di qualunque uso se ne faccia.

#### **-Durata massima del prestito**

La durata massima del prestito è così stabilita:

- 30 giorni per i libri a stampa;
- 15 giorni per le novità librarie;
- 7 giorni per gli audiovisivi e le risorse elettroniche.

#### **-Rinnovo del prestito**

L'utente ha facoltà di chiedere il rinnovo della durata del prestito, per pari periodo, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato da altri utenti. Il rinnovo può avvenire secondo le seguenti modalità, a scelta dell'utente:

- di persona;
- per telefono (0384-91805);
- per posta elettronica ([biblioteca@comune.mortara.pv.it](mailto:biblioteca@comune.mortara.pv.it)) L'opportunità di rinnovare il prestito cessa con la prenotazione del documento da parte di un altro utente.

#### **-Ritardo nella restituzione dei documenti**

Il ritardo nella restituzione comporta automaticamente un sollecito. Il terzo sollecito (per lo stesso documento) comporta l'esclusione dal servizio di prestito.

#### **-Quantità massime di documenti destinati al prestito**

Ogni utente ha facoltà di prendere gratuitamente in prestito le seguenti quantità massime di documenti in contemporanea:

- 10 libri a stampa;
- 2 tra DVD, CD audio e CD ROM;

#### **-Esclusione dal prestito**

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti antichi e di pregio, le tesi di laurea e i documenti appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti di consultazione;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati nel formato specifico negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);
- i quotidiani e i periodici.

#### **-Danneggiamento o smarrimento di documenti in prestito**

L'utente si impegna a conservare nel modo più idoneo possibile i documenti presi in prestito in biblioteca. In caso di danneggiamento o smarrimento, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca attraverso:

- la consegna alla biblioteca di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita;

-il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, oppure – in caso di indisponibilità – per l'acquisto di una edizione equivalente. La determinazione dell'importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto delle disponibilità di edizioni equivalenti sul mercato.

#### **-Prenotazioni**

Gli utenti possono effettuare la prenotazione dei documenti già in prestito, rivolgendosi direttamente alla biblioteca, per telefono, per posta elettronica o accedendo con password personale al catalogo on line. Al momento del rientro del documento desiderato, il personale della biblioteca avverte via mail o telefonicamente l'utente della disponibilità del documento, che rimane in deposito per 7 giorni. Trascorsi tali termini, la prenotazione è annullata e il documento può essere richiesto in prestito da altri lettori.

#### **-Prestito interbibliotecario**

La biblioteca offre agli utenti l'opportunità di accedere senza oneri diretti ai patrimoni bibliografici delle altre biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Lomellina, del Pavese e dell'Oltrepo. Di norma non è previsto rinnovo sui documenti provenienti dal prestito interbibliotecario. Per le richieste di prestito da presentare a biblioteche non aderenti a tali circuiti di cooperazione, la biblioteca informa gli utenti sulle specifiche condizioni alle quali il servizio viene fornito, con particolare riferimento al pagamento di tariffe e/o al rimborso di spese di spedizione. L'autorizzazione all'inoltro della richiesta di prestito interbibliotecario comporta per l'utente l'accettazione delle condizioni alle quali il servizio viene offerto dalla singola biblioteca.

#### **Servizi di riproduzione**

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la biblioteca permette la riproduzione a scopo personale e di studio del materiale bibliografico disponibile al proprio interno. Le tariffe vengono periodicamente aggiornate e quindi comunicate.

#### **-Stampa su carta (servizio a pagamento)**

Gli utenti possono provvedere autonomamente o con la mediazione degli operatori a stampare in bianco e nero su carta i risultati delle proprie ricerche da terminale. Le tariffe vengono periodicamente aggiornate e quindi comunicate.

#### **-Scarico dati su CD ROM e su altri supporti multimediali.**

Gli utenti hanno facoltà di scaricare su supporti personali esterni i risultati delle proprie ricerche effettuate tramite la consultazione, la navigazione su Internet o l'uso libero delle postazioni computer.

#### **Servizi telematici e multimediali**

Gli utenti hanno a disposizione 4 postazioni multimediali fisse e 10 tablet dalle quali possono:

- utilizzare gratuitamente i programmi del pacchetto Microsoft Office;
- visionare gratuitamente DVD e consultare CD ROM;
- accedere a Internet in Wi Fi, sia all'interno che all'esterno;
- stampare su carta o scaricare su supporti esterni personali i documenti desiderati (servizio a pagamento). L'accesso a Internet è regolato da apposito "Regolamento uso interno delle tecnologie" ed è sottoposto a registrazione e controllo. Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri notebook personali. Gli utenti hanno facoltà di prenotare le sessioni di uso dei computer, telefonando al numero 0384.91805, oppure inviando una e-mail all'indirizzo: [biblioteca@comune.mortara.pv.it](mailto:biblioteca@comune.mortara.pv.it) ove possono indicare le proprie preferenze di orario e data.

#### **Servizi per i bambini e i ragazzi, le loro famiglie, le scuole e gli insegnanti**

La biblioteca dedica spazi e servizi speciali per il pubblico giovanile, nella consapevolezza di quanto sia importante consolidare il piacere di leggere fin dalla più tenera età. Essa si impegna a garantire un costante aggiornamento della collezione, adeguandola all'evoluzione dei gusti e delle esigenze delle diverse fasce d'età. Interviene sistematicamente nei confronti delle scuole e degli insegnanti, offrendo

un programma integrato di "didattica della biblioteca", articolato in moduli differenziati, dando la più ampia disponibilità per accogliere visite guidate e attività di animazione concordate con le singole scuole. Nell'arco dell'anno la biblioteca organizza almeno incontri mensili di lettura ad alta voce per i bambini da 0 a 6 anni nell'ambito del progetto "Nati per leggere".

### **Servizi per non vedenti e ipovedenti**

La biblioteca fornisce un servizio di prestito di libri a carattere ingrandito per ipovedenti. Fornisce informazioni adeguate per reperire audiolibri per non vedenti prestabili gratuitamente.

### **Corsi**

La biblioteca organizza corsi di lingua straniera per adulti e bambini, tenuti da insegnanti madrelingua di comprovata esperienza. A seconda delle richieste degli utenti, attiva anche altre corsi, di ambito artistico, letterario o informatico, sia per adulti che per bambini. Annualmente organizza anche un ciclo di lezioni sulla storia locale. La gestione è affidata all'Associazione Amicivico17, sotto la Direzione della Biblioteca.

### **Servizi a distanza**

#### **Informazioni telefoniche**

Gli utenti possono richiedere informazioni telefoniche sulla disponibilità di documenti e materiali in biblioteca, sullo stato dei loro prestiti e delle loro prenotazioni, chiamando il numero 0384.91805. Se la ricerca non può essere fatta in tempo reale, per l'afflusso di pubblico al banco informazioni, o per temporanea indisponibilità dell'accesso alla base-dati elettronica, gli operatori concorderanno con il singolo utente un successivo appuntamento telefonico per la conclusione della ricerca.

#### **Newsletter informativa**

La biblioteca offre un servizio di informazione, attraverso la pubblicazione di una newsletter via e-mail .

#### **Esposizioni bibliografiche**

La biblioteca garantisce l'organizzazione di vetrine e mostre bibliografiche di materiale antico e moderno, allo scopo di valorizzare specifici segmenti del patrimonio e offrire una immediata disponibilità di opere su argomenti che sono al centro dell'attenzione in occasione di eventi, ricorrenze o altri accadimenti. Essa offre esposizioni a tema nello spazio espositivo "La vetrina della biblioteca", nonché garantisce una costante alimentazione della vetrina novità, nell'intento di permettere agli utenti di accedere rapidamente alle novità editoriali.

#### **Iniziative per segmenti specifici di pubblico**

La biblioteca collabora con enti, gruppi e associazioni per favorire l'uso dei servizi bibliotecari da parte di segmenti specifici di pubblico, attraverso l'organizzazione di eventi, manifestazioni, letture ad alta voce, bibliografie a tema. In relazione a diversi progetti collaborativi, realizza attività specifiche per le donne, per i giovani, per gli anziani.

#### **Incontri e manifestazioni**

La biblioteca organizza direttamente o collabora con altri soggetti interni ed esterni all'Amministrazione all'organizzazione di incontri con autori, mostre, seminari e altre manifestazioni volte alla promozione della lettura.

## **5. GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI**

Gli utenti si impegnano a:

- rispettare le disposizioni stabilite dalla biblioteca per l'erogazione dei diversi servizi;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi, i divieti sanciti da norme, leggi e regolamenti;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi, dei complementi d'arredo e dei documenti della biblioteca, senza arrecarvi danno;
- essere cortesi, corretti e collaborativi con gli operatori della biblioteca; -non disturbare gli altri utenti all'interno della struttura, pena l'immediato allontanamento dalla struttura su richiesta degli operatori;
- provvedere al pagamento delle tariffe per il godimento di servizi a pagamento e delle sanzioni pecuniarie espressamente previste in caso di inosservanza delle disposizioni stabilite dalla biblioteca.

### **Tutela dei diritti degli utenti**

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella presente Carta dei Servizi. L'utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi della Biblioteca al Responsabile del Servizio, che darà motivata risposta non oltre 30 giorni.