

Carta dei Servizi 2012

Biblioteca Comunale di Ossona

Denominazione ed elementi identificativi

Biblioteca Comunale di Ossona
Via Marconi, 8 - 20010 Ossona (Milano)
Tel. 02 / 90.38.00.60
Fax 02 / 90.29.69.34
e-mail: biblioteca@comunediossona.it
sito web: www.comunediossona.it/biblioteca.htm

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

in vigore nei mesi di: giugno, luglio, agosto e settembre

lunedì	dalle 15.30 alle 18.00
martedì	dalle 15.30 alle 18.00
mercoledì	dalle 15.30 alle 18.00 dalle 20.30 alle 22.30
giovedì	dalle 15.30 alle 18.00
venerdì	dalle 08.30 alle 10.00 dalle 15.30 alle 18.00 (*)
sabato	dalle 09.30 alle 12.00 (*)

in vigore nei mesi di: ottobre, novembre, dicembre, gennaio, febbraio, marzo, aprile e maggio

lunedì	dalle 15.30 alle 18.00
martedì	dalle 15.30 alle 18.00
mercoledì	dalle 15.30 alle 20.00
giovedì	dalle 15.30 alle 18.00
venerdì	dalle 08.30 alle 10.00 dalle 15.30 alle 18.00 (*)
sabato	dalle 09.30 alle 12.00 (*)

Nei giorni e negli orari indicati con l'asterisco (*), l'apertura è garantita da personale volontario, con conseguente erogazione limitata dei servizi. Tutti i dettagli sono disponibili al punto 2.14 della presente Carta dei Servizi.

1. Finalità e principi generali

1.1 Finalità della Biblioteca

La Biblioteca Comunale di Ossona è il centro informativo della comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente dei cittadini.

La Biblioteca valorizza e promuove le peculiarità della cultura locale.

1.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi di Biblioteca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi e criteri:

- a) Eguaglianza: nessuna distinzione viene fatta tra gli utenti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di sorta. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi alle persone portatrici di disabilità o di difficoltà di lettura riconosciute.
- b) Imparzialità: il comportamento nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di obiettività ed 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.
- d) Partecipazione: la partecipazione degli utenti è fondamentale per il miglioramento dei servizi. Qualsiasi utente può presentare reclami, istanze e osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro.
- e) Efficienza ed efficacia: la Biblioteca 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 standard per i servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

1.3 Cooperazione Bibliotecaria

La Biblioteca Comunale di Ossona fa parte della Fondazione "Per Leggere", che comprende i seguenti Comuni: Abbiategrasso, Albairate, Arconate, Arluno, Assago, Bareggio, Basiglio, Bernate Ticino, Besate, Binasco, Boffalora Sopra Ticino, Bubbiano, Buccinasco, Buscate, Casarile, Casorezzo, Cassinetta di Lugagnano, Castano Primo, Cesano Boscone, Cislano, Corbetta, Corsico, Cuggiono, Cusago, Gaggiano, Gudo Visconti, Inveruno, Lacchiarella, Locate Triulzi, Magenta, Magnago, Marcallo Con Casone, Mesero, Motta Visconti, Noviglio, Nosate, Opera, Ossona, Ozzero, Pieve Emanuele, Robecchetto Con Induno, Robecco Sul Naviglio, Rosate, Rozzano, Santo Stefano Ticino, Sedriano, Trezzano Sul Naviglio, Turbigo, Vanzaghello, Vermezzo, Vernate, Vittuone, Zelo Surrigone, Zibido San Giacomo.

Il patrimonio documentario complessivo è accessibile mediante il prestito interbibliotecario.

2. I servizi

I servizi sono organizzati per rispondere alle esigenze informative di una moderna comunità locale: accanto ai libri, le raccolte mettono a disposizione una pluralità di altri materiali secondo una logica di integrazione che mira a rendere disponibile l'informazione a prescindere dalle forme e dai supporti in cui essa è registrata. Tutti i cittadini possono trovare risposte ai propri bisogni informativi.

2.1 Iscrizione

Per utilizzare i servizi della Biblioteca è necessario iscriversi. L'iscrizione è gratuita e avviene mediante compilazione dell'apposito modulo. Per i minorenni il modulo di iscrizione deve essere firmato da un genitore o da chi esercita funzione analoga.

La tessera di iscrizione è personale e dà accesso ai servizi di tutte le biblioteche che aderiscono alla Fondazione "Per Leggere".

2.2 Lettura e consultazione

La Biblioteca dispone di una sala di consultazione con tavoli per lo studio e materiale utile come dizionari, enciclopedie, codici e repertori; inoltre, sono presenti dieci postazioni individuali di lettura.

L'accesso ai materiali collocati a scaffale e alle postazioni di lettura è libero e consentito a tutti gli utenti iscritti. Chiunque ne abbia la necessità può chiedere l'assistenza del personale nella ricerca di documenti o informazioni.

2.3 Prestito a domicilio

Tutte le opere della Biblioteca, ad eccezione di quelle destinate alla sola consultazione (dizionari, enciclopedie, repertori) possono essere prese in prestito.

Al prestito a domicilio possono accedere tutti gli iscritti, presentando la tessera di iscrizione.

E' possibile prendere in prestito fino a un massimo di 15 titoli, ma non più di 5 documenti multimediali; fra questi non più di 3 dello stesso tipo o supporto.

Il prestito ha la durata di 30 giorni per i libri e di una settimana per riviste e opere multimediali

La data di restituzione è scritta sul segnalibro che viene consegnato al momento del prestito.

Sono esclusi dal prestito a domicilio le audioregistrazioni e videoregistrazioni quando non siano trascorsi 18 mesi dalla pubblicazione.

Il patrimonio della Biblioteca è un bene di tutti. Per questa ragione la riconsegna deve avvenire entro i termini stabiliti. La Biblioteca provvede periodicamente al sollecito delle opere in ritardo di restituzione. La mancata restituzione o il danneggiamento comportano il rimborso o il riacquisto delle opere prese in prestito.

2.4 Prestito interbibliotecario

Questo servizio consente di ottenere in prestito qualsiasi opera posseduta dalle biblioteche della Fondazione "Per Leggere", purché non segnata come "in consultazione". E' inoltre possibile

scegliere in quale biblioteca far recapitare i materiali richiesti. Per i quantitativi e la durata, valgono le medesime indicazioni del prestito a domicilio.

Di norma, se le opere sono disponibili, vengono consegnate al massimo entro quattro giorni lavorativi e restano in giacenza in attesa del ritiro per sette giorni. Passato tale termine, i libri vengono restituiti alla biblioteca proprietaria.

Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere effettuate anche on line, fino ad un massimo di cinque.

2.5 Rinnovo del prestito

Il rinnovo del prestito è consentito una sola volta, a condizione che l'opera non sia prenotata da un altro utente.

Il rinnovo può essere richiesto entro la scadenza direttamente in Biblioteca oppure telefonicamente. E' anche possibile effettuare autonomamente il rinnovo, utilizzando i servizi on line.

2.6 Prenotazione di documenti

Nel caso in cui le opere richieste fossero in prestito oppure disponibili presso altre biblioteche, è possibile prenotarle - fino ad un massimo di cinque - in Biblioteca oppure attraverso i servizi on line.

Quando l'opera prenotata è disponibile, la Biblioteca avvisa il richiedente, che deve provvedere al ritiro entro una settimana dall'avviso di disponibilità.

2.7 Servizi on line

Attraverso il catalogo on line della Fondazione "Per Leggere" (<http://www.fondazioneperleggere.it/WebOpac/index.asp>), è possibile accedere ad un'area personale che offre i servizi di prenotazione e rinnovo.

Per accedere alla propria area personale, occorre utilizzare il proprio codice personale (il numero di tessera) e una password a scelta dell'utente.

2.8 Servizio di riproduzione

Presso la Biblioteca è disponibile un servizio gratuito di riproduzione in fotocopia e/o stampa da PC di documenti frutto di ricerche scolastiche da parte degli studenti. Il servizio di riproduzione in fotocopia è riservato al materiale di proprietà della Biblioteca, nei limiti stabiliti dalla normativa vigente in tema di protezione del diritto d'autore. Sono esclusi i materiali che presentino rischi di deterioramento.

2.9 Servizio di informazione

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o fonti informative online.

2.10 Servizi internet e multimediali

La Biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video e sonori, cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (CD-ROM, banche dati...) o tramite connessione remota, via internet.

I documenti sonori o video possono essere utilizzati in sede nelle apposite postazioni informatiche, oppure possono essere presi in prestito, salvo quanto indicato al punto 2.3.

La Biblioteca dispone di due postazioni singole per la navigazione in internet utilizzabili dal pubblico. Ciascuna sessione di navigazione deve essere abilitata dal personale. Per utilizzare il servizio occorre essere iscritti alla Biblioteca ed effettuare un'iscrizione specifica per i servizi di navigazione in internet.

L'accesso alla navigazione è subordinato alla sottoscrizione del codice di comportamento e delle disposizioni che regolano il servizio, approvate dall'Amministrazione Comunale.

Ogni sessione di navigazione ha la durata massima di trenta minuti, al termine della quale, in assenza di prenotazioni, è possibile procedere nell'uso del servizio per ulteriori sessioni di 30 minuti ciascuna. Complessivamente il limite massimo giornaliero per utente è due ore.

2.11 Servizio MediaLibraryOnLine

MediaLibraryOnLine è:

- un portale web da cui è possibile consultare tanti tipi di risorse digitali: musica, filmati, quotidiani e riviste, corsi a distanza, e-book (libri elettronici), audiolibri, testi, banche dati, immagini, ecc...
- una rete nazionale di biblioteche, sistemi bibliotecari e altri enti che collaborano e condividono le risorse digitali, realizzando economie di scala e imponendo la presenza delle biblioteche pubbliche nel mondo dell'editoria digitale.

MediaLibraryOnLine raccoglie numerose risorse presenti sulla rete (rendendole di più facile fruizione in quanto vengono catalogate per argomento), gratis e non, mettendole a disposizione degli utenti gratuitamente, 24 ore su 24 per tutto l'anno, semplicemente collegandosi alla rete web.

Il servizio, fruibile con le medesime credenziali utilizzate per la prenotazione di documenti dal catalogo on-line, è accessibile dalla pagina web: <http://www.comunediossona.it/biblioteca.htm>

2.12 Servizi per i ragazzi

La Biblioteca 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 riservato. E' altresì stato creato uno spazio dedicato ai bambini da 0 a 3 anni, dotato di materiali specificamente indicati a questa fascia di età. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

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

2.13 Iniziative culturali diverse

La Biblioteca promuove periodicamente diverse iniziative culturali, tra le quali si segnalano: incontri con gli autori, allestimento di mostre, letture animate, uscite a teatro, visite guidate a mostre, incontri pubblici di approfondimento e riflessione su temi di attualità.

Tutte le informazioni inerenti tali attività sono reperibili presso la Biblioteca e sul sito web del Comune all'indirizzo: www.comunediossona.it/biblioteca.htm

2.14 Servizi erogati dal personale volontario

Presso la Biblioteca operano alcuni volontari in affiancamento al personale dipendente dal lunedì al giovedì. Nel pomeriggio del venerdì e nella mattinata del sabato, invece, la Biblioteca sarà operativa grazie all'esclusivo apporto dei volontari, con erogazione dei servizi limitata a:

- iscrizione di nuovi utenti
- lettura e consultazione
- prestito e restituzione
- rinnovo del prestito
- prenotazione di documenti

come in precedenza descritti, rispettivamente, ai punti: 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6

3. Informazione e partecipazione

3.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze dei termini per la restituzione del materiale in prestito e pagare le tariffe ove stabilite;
- rispettare gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

4. Tutela dei diritti degli utenti

4.1 Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente, può essere presentato verbalmente, per iscritto, spedito per fax al numero 02/90.29.69.34 oppure inviato tramite posta elettronica all'indirizzo: biblioteca@comunediossona.it. I reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta entro trenta giorni.

4.2 Rapporto con gli utenti

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della Biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

4.3 Informazione e partecipazione

Con periodicità prefissata, la Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisire il giudizio sui servizi erogati.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per gli acquisti verbalmente, per iscritto, spediti per fax al numero 02/90.29.69.34 oppure inviati tramite posta elettronica all'indirizzo: biblioteca@comunediossona.it. Le proposte sono valutate dal personale ed accettate nei limiti della disponibilità di bilancio e se compatibili con gli indirizzi e le priorità di sviluppo delle raccolte.

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente dalla Giunta Comunale.

LA BIBLIOTECA DI OSSONA IN CIFRE

<i>MISURE</i>	<i>Valori</i>	<i>Unità di Misura</i>
Popolazione (al 31/12/2011)	4167	abitanti
Superficie della biblioteca	45	mq
Apertura al pubblico settimanale	18,5	ore
Personale dipendente FTE (Full Time Equivalent)	0,44	FTE
Spesa per il funzionamento (anno 2011)	23839,77	Euro
Dotazione documentaria (al 31/12/2011)	5926	documenti
Periodici in abbonamento (al 31/12/2011)	0	testate
Acquisti (anno 2011)	301	documenti
Iscritti (al 31/12/2011)	875	utenti
Prestiti (anno 2011)	8423	documenti
Visite annue (stima) (anno 2011)	7550	visitatori
Postazioni Internet al pubblico	1	postazioni
<i>INDICATORI</i>	<i>Biblioteca di Ossona</i>	<i>Standard AIB</i>
Indice di Superficie	0,11 mq ogni 10 abitanti	0,5-0,7 mq ogni 10 abitanti
Indice di Apertura	18,5 ore settimanali	40-60 ore settimanali
Indice di Personale	0,21 FTE ogni 2.000 abitanti	0,7-1,2 FTE ogni 2.000 abitanti
Indice di Spesa	5,72 Euro pro capite	da 13 a 18 Euro pro capite
Indice di Dotazione Documentaria	1,42 documenti pro capite	da 2 a 3 documenti pro capite
Indice di Dotazione Periodici	0 testate ogni 1.000 abitanti	10-15 testate ogni 1.000 abitanti
Indice di Incremento	72 acquisti ogni 1.000 abitanti	200-250 acquisti ogni 1.000 abitanti
Indice di Impatto	21% della popolazione	dal 25 al 40% della popolazione
Indice di Prestito	2,02 prestiti pro capite	da 1,5 a 2,5 prestiti pro capite
Indice di Frequentazione (stima)	1,81 visite pro capite	da 0,7 a 1,5 visite pro capite
Indice di Costo	2,83 Euro per prestito	-
Indice di Accessibilità a internet	0,24 postazioni ogni 1.000 abitanti	-