

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI SIRMIONE

Indice

1. Premessa

1.1 Finalità della Biblioteca

1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca

1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca

2. Caratteristiche e orario di apertura al pubblico della Biblioteca

2.1 Ubicazione della Biblioteca

2.2 Recapiti

2.3 Orari di apertura al pubblico

2.4 Organizzazione strutturale

2.5 Iniziative culturali di promozione, valorizzazione e ricerca

2.6 L'adesione al Sistema Bibliotecario e la Rete Bibliotecaria Bresciana

3. I Servizi

3.1 Servizi liberi e gratuiti

3.2 Servizi gratuiti e riservati agli iscritti

3.3 Servizi a pagamento riservati agli iscritti

3.4 Utilizzo dei locali della biblioteca

4. Sanzioni, ritardi, danneggiamenti, rimborsi

5. Le raccolte documentarie

6. Norme per l'utilizzo delle postazioni multimediali

7. Osservazioni sui servizi

8. Forme di partecipazione degli utenti

9. Diritti e doveri

10. Norme transitorie

1 PREMESSA

1.1 FINALITÀ DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca Comunale “Mario Ferrari” di Sirmione (d’ora in poi indicata solo come “la Biblioteca”) è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche, etniche e geografiche.

1.2 A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

La Carta dei servizi della Biblioteca, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio Regolamento (approvato con la Delibera C.C. n. 40 del 10.11.2014), fa proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della “Carta della qualità dei servizi” degli Istituti e dei luoghi della cultura e descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto con i propri Utenti.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

a) Uguaglianza. Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, con riserva di precedenza agli Utenti del paese per alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ad esempio i servizi di prestito interbibliotecario, le ricerche bibliografiche complesse, ecc.

b) Imparzialità. Il comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

c) Continuità. L'erogazione dei Servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente e tempestivamente comunicate all'utenza.

d) Accessibilità. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità e si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche. La Biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita. La Biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete ovvero del Sistema Bibliotecario di appartenenza e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

e) Partecipazione. L'Istituzione è aperta a osservazioni e suggerimenti da parte dei propri utenti, che possono far pervenire eventuali comunicazioni alla Biblioteca. L'utente può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

f) 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 degli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti. La misurazione e la verifica dei risultati della gestione, in rapporto a standard tecnici di servizio, costantemente attuate, vengono portate a conoscenza del pubblico.

La biblioteca ispira la propria azione ai principi del Manifesto IFLA Unesco delle biblioteche pubbliche del 2022, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui.

La biblioteca aderisce al Patto Intercomunale per la lettura promosso dai Sistemi Bibliotecari Brescia Est e Nord Est Bresciano e assume gli impegni in esso previsti.

2 CARATTERISTICHE E ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA

2.1 UBICAZIONE DELLA BIBLIOTECA

BIBLIOTECA "MARIO FERRARI" DI SIRMIONE
VIA ALFIERI, frazione Colombare
25019 – SIRMIONE (BS)

2.2 RECAPITI

0309909174-170

biblioteca@sirmionebs.it

comune.sirmione.pec@legalmail.it

2.3 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

lun ----- 14.30 – 18.30

mar 9-12.30 14.30 – 18.30

mer 9-12.30 14.30 – 18.30

gio 9-12.30 14.30 – 18.30

ven 9-12.30 14.30 – 18.30

sab 9-12.30 -----

Agli Utenti è precluso l'accesso ai Servizi della Biblioteca al di fuori dell'orario di apertura.

2.4 ORGANIZZAZIONE STRUTTURALE

La biblioteca è dotata di zona reference all'ingresso, emeroteca con riviste e quotidiani e postazioni per la lettura, area dvd, sezione fumetti e manga per adulti, sezione giochi in scatola.

Nella zona bambini sono presenti un'area con zona morbida per la fascia d'età 0-6 anni con primi libri, sezioni con albi illustrati, libri illustrati, libri di divulgazione per bambini, tavoli e sedie per i compiti e lo studio.

Nella zona ragazzi sono presenti libri e fumetti e per ragazzi, postazioni per lo studio, due postazioni pc per la navigazione internet, la toilette e l'area break con distributori automatici di bevande e snack. È presente un'ampia sala conferenze in cui si trovano tavoli per lo studio con prese di corrente per l'utilizzo dei propri dispositivi. La saggiistica è collocata nella sala conferenze.

2.5 INIZIATIVE CULTURALI DI PROMOZIONE, VALORIZZAZIONE E RICERCA

Gli appuntamenti culturali come gruppi di lettura per adulti, in inglese, per bambini e ragazzi, incontri con autori, laboratori e corsi sono consultabili al seguente link: <https://visitsirmione.com/biblioteca/>

2.6 L'ADESIONE AL SISTEMA BIBLIOTECARIO E LA RETE BIBLIOTECARIA BRESCIANA

La Biblioteca dal 1995 fa parte del Sistema Bibliotecario Intercomunale "Brescia Est" con sede a Rezzato (https://rezzato.etrasparenza.it/archivio13_strutture-organizzative_0_9603_65_1.html) e attraverso questa forma attua la cooperazione bibliotecaria nel rispetto della Legge Regione Lombardia 7 ottobre 2016 n. 25.

I Sistemi Bibliotecari intercomunali presenti sul territorio delle Province di Brescia e di Cremona, unitamente ad alcune biblioteche speciali e di istituti scolastici, costituiscono la Rete Bibliotecaria Bresciana coordinata dall'Ufficio Biblioteche della Provincia di Brescia (sito internet <https://opac.provincia.brescia.it/>).

3 I SERVIZI

3.1 SERVIZI LIBERI E GRATUITI

a) Servizio di consultazione e studio in sede

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

A tale riguardo sono disponibili computer accessibili all'utenza senza la mediazione del bibliotecario. Il catalogo della biblioteca è consultabile anche da casa, in versione facilmente usabile dall'utenza, a partire dal sito internet <http://opac.provincia.brescia.it/>. All'interno di questo sito, l'Utente può fruire

dello spazio “servizi al lettore”, in cui è possibile effettuare e salvare ricerche, tenere monitorata la propria situazione lettore con i prestiti ricevuti e le relative date di scadenza, prenotare documenti, inoltrare richieste di prestito e proposte di acquisto.

In caso di necessità l'Utente può comunque recarsi in biblioteca e chiedere agli operatori un aiuto per effettuare la ricerca.

La biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura in sede. A tale proposito la biblioteca dispone di n. 60 postazioni per lettura e studio.

b) Servizio di consulenza bibliografica, *reference* e accesso a banche dati

Gli operatori della Biblioteca hanno cura di istruire e orientare l'Utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della Biblioteca stessa. Il bibliotecario fornisce la sua assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati *on line* e *off line*, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro 5 giorni.

c) Utilizzo delle sezioni e degli spazi bambini/ragazzi e giovani/adulti

La Biblioteca Comunale 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 la tipologia e contenuto in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di sicurezza e facile accessibilità.

I bambini più piccoli (minori di anni 8) devono essere accompagnati da un adulto. I genitori sono responsabili del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. Durante la permanenza dei bambini in Biblioteca, il personale non è in alcun modo responsabile della loro custodia.

L'accesso e il prestito del materiale della sezione ragazzi avvengono con le stesse modalità descritte nei punti seguenti.

Il personale può negare la consultazione e il prestito dei documenti che ritiene inadatti ai minorenni.

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

d) Utilizzo della sezione e dei materiali di interesse locale

La Biblioteca Comunale raccoglie, promuove, produce documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. I documenti del fondo locale sono di norma prestabili, tuttavia per molti di essi, in quanto rari, fuori commercio o particolarmente preziosi sono in vigore delle restrizioni al prestito, che gli Utenti trovano indicate mediante apposita collocazione a scaffale e indicazione a catalogo.

e) Raccolte per le minoranze etniche e linguistiche

La Biblioteca si attiva per conoscere le esigenze delle minoranze etniche e linguistiche presenti sul territorio, predisponendo raccolte speciali in lingua. Una speciale promozione della Biblioteca viene effettuata verso i cittadini stranieri anche mediante predisposizione di segnaletica in lingua. La Biblioteca opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

f) Utilizzo dell'emeroteca

La Biblioteca è attualmente abbonata a periodici di argomenti vari e a quotidiani. L'accesso alla consultazione in biblioteca dei periodici è immediato. È possibile il prestito domiciliare fino a un massimo di n. 5 fascicoli arretrati, escluso il quotidiano, per un tempo massimo di 15 giorni. Il prestito dei periodici è soggetto alle norme generali della Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese sul prestito dei documenti. Non sono prestabili i periodici della settimana o del mese in corso e comunque l'ultimo numero disponibile.

3.2 SERVIZI GRATUITI E RISERVATI AGLI ISCRITTI

a) Servizio di prestito dei documenti

Per accedere a tale servizio l'Utente deve iscriversi alla Biblioteca. L'iscrizione è gratuita e consente l'abilitazione nelle altre biblioteche che costituiscono la Rete Bibliotecaria Provinciale.

Tutti possono iscriversi ai servizi bibliotecari, e in particolare al prestito, presentando un documento valido di identità.

Disabili o degenti possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

La richiesta di iscrizione può essere effettuata anche on-line nella sezione "Iscriviti" del sito della Rete bibliotecaria Bresciana e Cremonese <https://opac.provincia.brescia.it/iscrizione/> o a mezzo mail, purché contenga tutti i dati necessari alla compilazione dell'anagrafica lettori della biblioteca e venga successivamente regolarizzata in biblioteca con la presa visione del regolamento e della presente carta dei servizi.

Fino al compimento del diciottesimo anno di età si richiede l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri detenga la potestà genitoriale, che deve essere in possesso dei requisiti per iscriversi. L'autorizzazione deve essere firmata in presenza del personale della biblioteca o accompagnata da fotocopia di un documento di identità. L'iscrizione avviene con le stesse modalità stabilite per gli adulti.

Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi. Il prestito può essere concesso esclusivamente a chi esibisce la tessera di iscrizione.

Il prestito può essere rinnovato, prima della scadenza, anche telefonicamente o tramite posta elettronica inviando gli estremi, salvo avvenuta prenotazione del documento da parte di altri Utenti o salvo esigenze motivate della Biblioteca.

La quantità massima di documenti che la Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese presta ad ogni utente è stabilita nel numero totale di 10, di cui fino a 10 libri, fino a 5 audiovisivi e fino a 5 periodici, nel profilo "Utente normale".

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, i documenti di interesse locale appositamente contrassegnati, l'ultima pubblicazione dei periodici, il materiale iconografico, il materiale su supporti particolari (ad esempio i vinili), i documenti appositamente segnalati dalla dicitura "non prestabile".

Il materiale in prestito può essere prenotato anche telefonicamente, per e-mail o mediante procedure in remoto consentite dagli strumenti informatici utilizzati (come, ad esempio, la funzione servizi al lettore dell'Opac provinciale).

L'Utente interessato viene avvisato tramite autonotificatore automatizzato nel software gestionale bibliotecario ai contatti forniti in fase di iscrizione (email, cellulare, appio) della disponibilità del libro, il quale deve essere ritirato entro e non oltre 7 giorni dall'avviso. Decorso i 7 giorni il libro torna nella disponibilità della Biblioteca.

Il sollecito alla restituzione dei libri prestati e non consegnati, viene inviato tempestivamente tramite avviso scritto. Se si verifica un grave ritardo (uguale o superiore a un mese) rispetto alla data di restituzione indicata sulla tessera, l'Utente viene sospeso dai servizi della Biblioteca e il libro può essere ritirato presso l'Utente dal personale della Biblioteca o da altro funzionario comunale incaricato. Se la data di restituzione dovesse coincidere con la chiusura al pubblico della Biblioteca da parte dell'Amministrazione sarà ritenuto valido, come data di restituzione, il primo giorno successivo utile per la consegna.

L'Utente che smarrisce o danneggia il materiale documentario (libri, riviste, audiovisivi su qualsiasi supporto) della biblioteca, o quello avuto in prestito da altri enti e istituzioni, è tenuto a fornire seduta stante una nuova copia dello stesso o a risarcire il danno con altro titolo di pari valore, da concordare con il personale tecnico della biblioteca.

Fino all'avvenuta riconsegna o al riacquisto del documento da parte dell'Utente, questi risulterà disabilitato dal servizio di prestito.

La nota di sospensione del diritto di prestito sarà segnalata alle altre biblioteche cooperanti nella Rete Bibliotecaria Bresciana mediante nota riservata.

b) Servizio di prestito interbibliotecario locale

Il prestito interbibliotecario locale è previsto nella normativa regionale vigente.

La Biblioteca effettua prestito delle proprie opere su richiesta delle Biblioteche aderenti alla rete Bibliotecaria Bresciana.

La Biblioteca richiede per conto dell'Utente i documenti alle altre biblioteche della Rete Bibliotecaria Bresciana fino ad un massimo di 8 documenti contemporaneamente per ciascun Utente.

Chi è interessato al prestito, può prenotare il documento desiderato direttamente dal proprio profilo utente del catalogo online.

In alternativa è possibile riferirsi direttamente al banco prestito, oppure via mail o per telefono, e chiedere al bibliotecario l'effettuazione della ricerca e della richiesta.

L'Utente è avvisato della disponibilità del documento tramite avvisi automatizzati e deve ritirarlo entro i successivi sette giorni. Decorso i sette giorni il documento sarà automaticamente restituito senza ulteriore avviso all'Utente.

c) Servizio di ritiro tramite Biblio Locker

Il servizio di ritiro di documenti "pronti al prestito" tramite Biblio Locker (Locker esterno, accessibile 24 h) può essere utilizzato nel caso di impossibilità a ritirare i documenti durante gli orari di apertura. È sufficiente richiedere per telefono o via mail, durante gli orari di apertura della biblioteca, questa modalità di ritiro. Il personale della biblioteca invierà alla mail fornita dall'utente il numero del locker e il relativo codice di apertura in cui l'utente troverà i documenti da ritirare. L'Utente avrà 3 giorni per ritirare i documenti nel locker assegnato. Decorso tale periodo senza che l'utente abbia provveduto al ritiro, il libro sarà automaticamente restituito senza avviso all'Utente.

d) Servizio di restituzione tramite Book Drop Box

In orario di chiusura della biblioteca, è possibile restituire i documenti inserendoli nel Book Drop Box esterno. Il box di restituzione verrà svuotato il primo giorno lavorativo successivo utile. Solo in quel momento la restituzione dei libri verrà registrata nei sistemi informatici di gestione bibliotecaria, regolarizzando la tessera dell'Utente.

Non è possibile restituire nel box esterno documenti fragili e/o di grandi dimensioni, tali da poter essere danneggiati se restituiti con questa modalità. In caso di danneggiamento dei documenti a causa di restituzione impropria tramite box, l'Utente è tenuto al risarcimento del danno, nelle stesse modalità previste nel caso dello smarrimento dei documenti.

e) Utilizzo delle postazioni multimediali

Sono disponibili n. 2 postazioni che possono essere impiegate sia per la navigazione internet sia per la videoscrittura. Per utilizzare il servizio è necessario essere iscritti in biblioteca.

Ciascun utente, può utilizzare il servizio per un massimo di 1h al giorno (anche non continuativa). Può essere accordato con il personale un tempo di utilizzo più lungo, solo nel caso in cui non ci siano altri utenti in attesa di utilizzare le postazioni.

L'ascolto di contenuti audio può essere effettuato tramite l'utilizzo di auricolari personali dell'utente per non arrecare disturbo agli altri utenti.

Il servizio è gratuito.

Le norme di utilizzo delle postazioni multimediali sono specificate al successivo punto 6.

f) Accesso alla rete elettrica per uso dispositivi personali (pc, tablet, smartphone)

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica esclusivamente nei posti studio appositamente attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, tablet, etc.). Le prese sono disponibili nella zona studio in sala conferenze e nella sala ragazzi.

Non è consentito staccare computer o altri apparecchi della biblioteca già collegati alla rete elettrica, utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci sia pur minimi alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese.

g) Servizio di riproduzione e stampa dei documenti della biblioteca

In orario di apertura al pubblico è possibile riprodurre in fotocopia parti dei documenti di proprietà della Biblioteca nel rispetto della normativa sul diritto di autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2006), rivolgendosi al personale della biblioteca. Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

Per usufruire del servizio è necessario essere iscritti in biblioteca.

La consegna delle riproduzioni avviene di norma in tempo reale; nel caso di impossibilità immediata a causa di esigenze di servizio, la biblioteca si impegna a effettuare la consegna entro 3 giorni dalla richiesta. È consentita la riproduzione di un massimo di 20 pagine al mese per ciascun utente.

Il servizio è gratuito.

h) Digitalizzazione di documenti a cura del personale

Per finalità di studio e di ricerca, è possibile richiedere la riproduzione digitale dei documenti della biblioteca, nei limiti previsti dalle norme in materia del diritto d'autore e nascenti dalle esigenze di conservazione dei documenti medesimi. La riproduzione, con fornitura di stampa o file, sarà fornita secondo una tempistica e secondo modalità di consegna che saranno concordate con il singolo utente. È possibile richiedere il servizio al massimo due volte al mese per 20 pagine.

Il servizio è gratuito e può essere richiesto anche via mail.

i) Connessione rete wifi "Grifonet"

In biblioteca è possibile connettersi con i propri dispositivi personali (pc, smartphone, tablet) alla rete wifi "Grifonet", ad accesso libero e gratuito. È possibile usufruire del servizio durante e nel rispetto degli orari di apertura della biblioteca. La biblioteca non è responsabile del contenuto, della qualità e della validità delle informazioni e non garantisce la riservatezza della consultazione; è inoltre sollevata da ogni responsabilità civile o penale derivante da un uso illegale da parte dell'utente del collegamento alla rete wifi.

l) Servizi per ipovedenti e disabili

Sono disponibili presso la Biblioteca o comunque sono raggiungibili tramite il servizio di prestito interbibliotecario dei documenti cartacei a grandi caratteri e dei documenti in braille.

m) Biblioteca digitale - MediaLibraryOnLine (MLOL)

MLOL è un portale web da cui è possibile consultare risorse digitali: musica, filmati, quotidiani e riviste, e-book, audiolibri, testi, banche dati, immagini, con un'offerta costantemente aggiornata. L'accesso è gratuito per tutti gli iscritti alle Biblioteche della Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese. Per l'utilizzo del portale è sufficiente richiedere le credenziali personali alla biblioteca. Per maggiori informazioni consultare il sito internet <https://rbbc.medialibrary.it>

n) Emeroteca digitale in biblioteca

La biblioteca è dotata di 3 tablet per la consultazione di riviste e quotidiani (tramite il servizio MLOL), da richiedere al personale della biblioteca. Il dispositivo può essere utilizzato dall'Utente per non più di 1h al giorno. Può essere accordato con il personale un tempo di utilizzo più lungo, solo nel caso in cui non ci siano altri utenti in attesa di utilizzare i dispositivi.

L'Utente è responsabile del corretto utilizzo del dispositivo e di eventuali danni allo stesso, che l'utente è tenuto a risarcire.

3.3 SERVIZI A PAGAMENTO RISERVATI AGLI ISCRITTI

a) Servizio di prestito interbibliotecario nazionale

La Biblioteca effettua ricerche e richieste di prestito anche su cataloghi di biblioteche esterne alla Rete Bibliotecaria Provinciale. Naturalmente l'Utente deve sapere che è facoltà della biblioteca che riceve la richiesta di acconsentire o meno all'invio del documento (che di solito avviene tramite spedizione postale).

Questo servizio prevede che l'Utente rimborsi alla Biblioteca i costi della spedizione postale per la restituzione del libro alla biblioteca proprietaria. Inoltre, sono a carico dell'Utente eventuali costi aggiuntivi indicati dalla biblioteca prestante.

b) Servizio di *document delivery*

Il servizio di *document delivery* consiste nella richiesta di materiale in estratto e/o in copia. È facoltà della Biblioteca proprietaria del materiale acconsentire o meno all'invio. Le condizioni e i tempi di spedizione dipendono dalla biblioteca prestante che opera in conformità ai propri regolamenti. Eventuali costi o rimborsi spese sono a carico dell'Utente che richiede il servizio.

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

Viene sempre accordata la precedenza agli Utenti presenti in biblioteca rispetto alle richieste telefoniche e a quelle comunque effettuate a distanza.

3.4 UTILIZZO DEI LOCALI DELLA BIBLIOTECA

L'utilizzo dei locali della biblioteca al di fuori dell'orario ordinario di apertura al pubblico è consentito esclusivamente per attività istituzionali o autorizzate, compatibili con gli obiettivi culturali propri dei servizi bibliotecari, previa richiesta e approvazione da parte dell'Amministrazione, acquisito il parere del Responsabile di Area.

La disponibilità della biblioteca per tale ulteriore utilizzo è subordinata alle disponibilità residue rispetto alla prioritaria attività di incontri, corsi, eventi ecc. della biblioteca.

Per l'utilizzo dei locali della biblioteca al di fuori dell'orario ordinario di apertura al pubblico, deve essere garantita la vigilanza, la sicurezza dei locali e il rispetto delle norme vigenti.

Per informazioni rivolgersi a: Ufficio Cultura del Comune di Sirmione tel. 0309909184 email: cultura@sirmionebs.it

4 SANZIONI, RITARDI, DANNEGGIAMENTI, RIMBORSI

1. L'Utente che smarrisce o danneggia il materiale documentario (libri, riviste, audiovisivi su qualsiasi supporto) della biblioteca, o quello avuto in prestito da altri enti e istituzioni, è tenuto a fornire, previo accordo con il personale della biblioteca, una nuova copia dello stesso o, se ciò non fosse possibile, di altro titolo di pari valore.
2. In caso di materiale non di proprietà della biblioteca che ha riscosso il risarcimento, il Responsabile del Servizio procederà a definire con l'ente proprietario le modalità di reintegro del materiale smarrito o danneggiato.
3. L'Utente che smarrisce o danneggia un documento senza provvedere alla sua sostituzione è escluso a tempo indeterminato da tutti i servizi bibliotecari. La riammissione al servizio di prestito è subordinata alla restituzione/sostituzione dell'opera presa in prestito.

4. La sospensione e l'esclusione dai servizi hanno valore in tutte le Biblioteche della Rete bibliotecaria cooperativa, nelle modalità e tempistiche stabilite dalle Pratiche di Servizio della Rete bibliotecaria cooperativa.
5. La sospensione e l'esclusione del servizio possono avvenire anche in caso di gravi ritardi nella restituzione dei documenti e del reiterato mancato ritiro dei documenti prenotati, nelle modalità e tempistiche stabilite dalle Pratiche di Servizio della Rete bibliotecaria cooperativa.

5 LE RACCOLTE DOCUMENTARIE

Si riportano di seguito gli obiettivi che la biblioteca persegue per il proprio patrimonio al fine di renderlo un mezzo efficace per l'erogazione di servizi di qualità.

La Biblioteca Comunale di Sirmione si dota di raccolte:

- che siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- che rispondano alle esigenze informative espresse dai propri utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità, impegnandosi a questo fine a realizzare indagini sui gusti, le tendenze, le necessità culturali di fasce della comunità territoriale non raggiunte dalla biblioteca;
- che tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche in base ai diversi livelli di interesse rilevati;
- che riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;
- che garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione;
- che rappresentino e valorizzino la bibliodiversità, ossia la qualità di soggetti del panorama editoriale diversi per provenienza, dimensioni, posizionamento commerciale e scelte di catalogo;
- che offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- che si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di appeal, attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori;
- che si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Brescia Est e della Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese.

I criteri di sviluppo

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio.

Le scelte di acquisto vengono effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia professionale, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso, allo scopo di far emergere carenze e lacune;

- l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dai desiderata degli utenti e dalle istanze di prestito interbibliotecario che la Biblioteca invia ad altre biblioteche.

I criteri generali per l'individuazione dei singoli testi da acquisire sono riconducibili ai principi:

- della rispondenza ai bisogni espressi e inespressi della comunità;
- della coerenza con le raccolte già presenti;
- del coordinamento con le raccolte della rete provinciale e regionale;
- della rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori.

Sfoltimento delle raccolte

La Biblioteca persegue costantemente una politica di attenzione alla qualità del proprio patrimonio. Al fine di migliorare il livello di aggiornamento dei materiali posseduti e di rendere le proprie raccolte il più possibile rispondenti alle reali esigenze della comunità servita, la Biblioteca opera periodicamente interventi di sfoltimento delle raccolte, cioè di valutazione del patrimonio e di eliminazione di ciò che è obsoleto, usurato, mediocre, scorretto, superato o che non ha avuto circolazione negli ultimi anni.

Le donazioni

La Biblioteca Comunale di Sirmione accoglie di norma il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, purché in ottime condizioni fisiche, destinandolo a vari usi:

a) l'acquisizione al patrimonio della biblioteca, subordinata:

- alla conformità della donazione ai criteri che informano lo sviluppo omogeneo e coerente delle sue collezioni;
- alla sostenibilità degli oneri derivanti dal trattamento catalografico;
- alla disponibilità di spazio.

Non saranno comunque incluse nelle collezioni della biblioteca:

- opere incomplete, dal contenuto superato o in cattivo stato di conservazione (es. enciclopedie);
- opere d'uso strettamente scolastico;
- opere di carattere multimediale che non rispettino la vigente normativa sul copyright o che siano registrati su supporti obsoleti (ad esempio audio e videocassette).

Saranno acquisite al patrimonio della biblioteca ulteriori copie di materiali già presenti quando favoriscano esigenze di servizio o di conservazione del patrimonio bibliografico.

b) il dono o lo scambio con altre biblioteche della Rete documentaria della provincia di Brescia e Cremona o con altri istituti che la Biblioteca di volta in volta individuerà;

c) il dono agli utenti tramite il servizio di Bookcrossing all'esterno della biblioteca, accessibile autonomamente 24 h;

d) lo scarto, se il materiale risulta inidoneo per gli usi sopra elencati.

Il materiale donato acquisito a patrimonio entra a tutti gli effetti a far parte della collezione della biblioteca e può essere sottoposto a tutte le operazioni di gestione (restauro, dislocazione, scarto o altro) coerenti con il suo organico sviluppo, senza alcun vincolo per la biblioteca stessa nei confronti del donatore; il materiale donato che non sarà acquisito al patrimonio verrà destinato agli usi sopra indicati a totale discrezione della biblioteca;

6 NORME PER L'UTILIZZO DELLE POSTAZIONI MULTIMEDIALI

1. Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente né per visionare siti a contenuto violento, razzista o pornografico.
2. L'Utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'Utente alle autorità. L'Utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.
3. L'Utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, della privacy, del copyright e delle licenze d'uso.
4. È vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri Utenti.
5. È vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware del computer della Biblioteca.
6. È altresì vietata l'installazione di software sul computer della Biblioteca.
7. La biblioteca non garantisce la riservatezza della consultazione
8. Il personale bibliotecario garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le esigenze del servizio.
9. In qualunque momento il personale tecnico della biblioteca è autorizzato ad effettuare controlli a campione per verificare il corretto utilizzo delle attrezzature di proprietà comunale.

Sanzioni

1. La violazione degli obblighi di cui al presente documento, può comportare rispettivamente:
 - a. interruzione della sessione (senza che sia riconosciuto all'utente alcun rimborso);
 - b. sospensione per trenta giorni;
 - c. esclusione permanente dall'accesso al servizio.

Nel caso in cui la violazione configuri un reato, oltre ad irrogare una delle sanzioni di cui ai punti precedenti, il personale procederà a denunciare il fatto alle autorità di Pubblica Sicurezza.

Utenti in età minore

1. L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni deve essere richiesta da un genitore (o da chi ne fa le veci) con le stesse modalità dell'iscrizione al servizio di prestito e solo dopo aver preso visione delle presenti norme e delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.

2. Per i minori fino al compimento del quattordicesimo anno di età è obbligatoria la presenza, per tutta la sessione di lavoro, di un genitore o di altro maggiorenne delegato cui compete l'assunzione piena di ogni responsabilità rispetto al minore.
3. Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

7 OSSERVAZIONI SUI SERVIZI

Sono disponibili al reference il Regolamento della Biblioteca, la presente Carta dei Servizi e le norme d'uso di Internet.

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

L'Utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi della Biblioteca. Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

Il responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro dieci giorni dalla presentazione delle osservazioni indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

8 FORME DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Gli Utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso la sezione "proposte di acquisto" della pagina personale dell'Opac R.B.B.C., direttamente in biblioteca, via mail o per telefono. Il personale tecnico della Biblioteca vaglierà l'acquisto delle singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie disponibili. In caso di mancato acquisto il Bibliotecario darà comunicazione all'Utente interessato, nei modi ritenuti più idonei e nel più breve tempo possibile.

I cittadini possono presentare istanze e proposte alla Amministrazione tramite il personale della Biblioteca o il responsabile del servizio.

9 DIRITTI E DOVERI

L'accesso alla Biblioteca è libero e consentito a chiunque rispetti un normale comportamento evitando rumore e disturbo agli altri frequentatori.

La Biblioteca mette a disposizione spazi per distributori automatici di bevande e alimenti che vanno consumate nelle vicinanze dei distributori stessi.

All'interno delle sale è richiesto il silenzio; occorre limitare l'utilizzo di telefoni cellulari ed evitare la consumazione di alimenti e bevande.

Negli altri spazi (spazi di ingresso, corridoi, scale) si richiede un tono di voce moderato: anche in questi locali di transito occorre limitare l'utilizzo di telefoni cellulari ed evitare la consumazione di alimenti e bevande.

È ovunque proibito il fumo.

Gli animali in biblioteca

La biblioteca ha recepito la Legge Regionale n. 59 del 20 ottobre 2009, “Norme per la tutela degli animali”, che all’art. 21 regola le norme relative all’accesso dei cani negli esercizi pubblici, commerciali e nei locali ed uffici aperti al pubblico stabilendo che “i cani, accompagnati dal proprietario o detentore, hanno accesso a tutti gli esercizi pubblici e commerciali nonché ai locali ed uffici aperti al pubblico presenti sul territorio regionale”. Con riferimento all’Ordinanza Ministeriale del 3 marzo 2009, concernente la tutela dell’incolumità pubblica dall’aggressione dei cani, ai fini della prevenzione dei danni o lesioni a persone, il proprietario che intenda introdurre cani in biblioteca deve comunque adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l’incolumità di persone. Il proprietario o detentore di cane deve aver cura che i cani non sporchino, deve disporre degli strumenti idonei alla rimozione delle deiezioni del cane, avendo l’obbligo di pulire e di risarcire gli eventuali danni.

Oggetti personali

La biblioteca invita gli utenti a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio, poiché non risponde di eventuali furti e di usi impropri condotti da parte di altri utenti.

Oggetti smarriti

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti o lasciati incustoditi in biblioteca, per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario, al fine della restituzione. Nel caso di ritrovamento di documenti, viene contattato l’interessato con l’invito a presentarsi per il ritiro. Trascorsi 7 giorni dalla comunicazione, i documenti vengono consegnati al Comando di Polizia Locale del Comune di Sirmione. In assenza di indicazioni relative all’appartenenza, gli oggetti di valore vengono conferiti al Comando di Polizia Locale, mentre gli oggetti di scarso valore vengono conservati presso il Banco d’ingresso in attesa che il proprietario si metta in contatto con la biblioteca. Al termine di ogni mese gli oggetti non ritirati vengono eliminati.

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L’Amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

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 professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'Utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare l'integrità dei documenti e degli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro conservazione e la fruibilità anche per gli altri utenti.
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale
- utilizzare strutture e attrezzature comuni, bagni compresi, in modo rispettoso.

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli Utenti. I doveri di ciascun Utente si traducono in diritti della comunità.

L'Utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti al Servizio Biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dal presente regolamento o dagli ordini di servizio del responsabile dovrà essere dapprima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, allontanato dal personale di turno con funzioni di responsabilità, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al responsabile del servizio. Nei casi più gravi verranno fatte intervenire le Forze di Pubblica Sicurezza.

Avverso tale provvedimento l'Utente potrà fare reclamo al responsabile del servizio.

L'Utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con Ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso al Servizio Biblioteca.

Avverso tale provvedimento l'Utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo.

10 NORME TRANSITORIE

Gli Utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi della Biblioteca e una copia del Regolamento.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta Comunale.

Spetterà al Responsabile del Servizio informare puntualmente gli Utenti stessi sulle modifiche apportate.

Copia del Regolamento e della Carta dei Servizi è esposta in Biblioteca e disponibile sul sito internet del Comune all'indirizzo <https://www.comune.sirmione.bs.it/it>

Carta dei Servizi approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 50 del 23/02/2026