

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

approvata dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Vimercatese (in data 24.10.2014 e successivamente ratificata con Delibera C.C. n.ro 11 del 25.2.2015 del Comune di Vimercate, in qualità di Ente capofila) e dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Milano Est (in data 25.10.2014 e successivamente ratificata con Delibera C.C. n.ro 15 del 23.2.2015 del Comune di Melzo in qualità di Ente capofila)

1. Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari	pag. 1
1.1. Gli obiettivi della biblioteca pubblica	pag. 1
1.2. I principi di erogazione dei servizi bibliotecari pubblici	pag. 1
a) Uguaglianza	pag. 1
b) Imparzialità e continuità	pag. 1
c) Partecipazione	pag. 1
d) Efficienza ed efficacia	pag. 1
e) Separazioni delle funzioni politiche e tecniche	pag. 2
f) Professionalità	pag. 2
g) Cooperazione bibliotecaria	pag. 2
h) Autonomia dell'utente	pag. 2
i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie	pag. 2
j) Lavoro di rete sul territorio	pag. 3
k) Qualità e innovazione nei servizi	pag. 3
2. Descrizione dei servizi al pubblico	pag. 4
2.1. Il contesto di servizio (sede, staff, attrezzature, ecc)	pag. 5
2.2. I servizi:	pag. 6
a) Lettura e consultazione	pag. 6
b) Prestito	pag. 6
c) Prestito tra le biblioteche CUBI	pag. 7
d) Prestito con altri sistemi bibliotecari convenzionati	pag. 8
e) Prestito interbibliotecario nazionale	pag. 8
f) Assistenza e consulenza all'utente	pag. 8
g) Informazioni rapide e di comunità	pag. 9
h) Fotocopie e riproduzioni	pag. 9
i) Servizi OnLine	pag. 9
j) Servizi per bambini e ragazzi	pag. 10
k) Servizi per adolescenti	pag. 10
l) Servizio Internet e multimedialità	pag. 10
m) Attività di promozione	pag. 11
n) Riepilogo modalità operative del servizio di prestito	pag. 12
3. Le risorse e gli strumenti gestionali	pag. 14
3.1. Il personale bibliotecario e la formazione professionale	pag. 14
3.2. L'esternalizzazione dei servizi	pag. 15
3.3. Il personale volontario	pag. 16
3.4. La gestione della raccolta documentaria	pag. 17
3.5. I servizi d'informazione, l'attività di reference e la relazione con l'utente	pag. 18

3.6. La promozione della lettura e dei servizi	pag. 18
3.7. Organizzazione e procedure di lavoro	pag. 19
3.8. La gestione dei solleciti e dei pagamenti per ritardata riconsegna	pag. 19
3.9. Il sistema informativo e le attrezzature informatiche	pag.20
3.10. Il sito web e i servizi on-line	pag.21
3.11. La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi	pag.21
4. Forme di comunicazione e partecipazione	pag.23
4.1. Le comunicazioni biblioteca-utente	pag.23
4.2. Le comunicazioni utente-biblioteca	pag.23
4.3. Associazioni di utenti e altre forme di partecipazione	pag.24
5. Diritti e doveri	pag.25
5.1. Le Amministrazioni comunali	pag.25
5.2. Il personale della biblioteca	pag.25
5.3. Gli utenti	pag.25
5.4. Reclami e rimborsi	pag.25
6. Disposizioni finali	pag.26
6.1. Disposizioni transitorie	pag.26
6.2. Meccanismi di aggiornamento del documento	pag.26
<u>Allegati</u>	
All. 1 Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche	pag.28
All. 2 (allegato ad aggiornamento annuale) Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito	pag.29
All. 3 (allegato ad aggiornamento annuale) Tariffe in vigore nelle biblioteche (aggiornamento annuale)	pag.31
All. 4 (allegato ad aggiornamento annuale) Indicatori di performances e standard-obiettivo biblioteche	pag.32
All. 5 Documentazione tecnico-normativa di riferimento	pag.35
All. 6 Schema-tipo di regolamento per biblioteche CUBI	pag.37

1. Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari

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

1.1 Gli obiettivi della biblioteca pubblica

La biblioteca pubblica e' il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalita' 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, attivita' che devono essere rivolte a tutte le fasce d'eta', a gruppi, associazioni e istituzioni attive localmente.

I servizi della biblioteca sono forniti secondo criteri e modalita' 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 dignita' personale e culturale di ogni cittadino, senza distinzione di eta', razza, sesso, religione, nazionalita', lingua, condizione fisica e sociale o grado di istruzione.

b) Imparzialita' e continuita'

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettivita' ed imparzialita', garantendo la regolarita' e la continuita' 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 attivita'.

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 piu' adeguato ai bisogni degli utenti.

A tal fine vengono effettuati periodicamente monitoraggi e verifiche per misurare la qualita' 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 del Vimercatese: 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, ne' – per quanto possibile dalle attuali dinamiche di distribuzione - a pressioni commerciali.

Ai minori e' garantita una selezione di titoli adeguata alle varie fasce d'eta' , allestita in spazi e aree della biblioteca a loro appositamente dedicati, unitamente ad alcune attivita' 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 e' 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 qualita' 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.

l) Qualita' e innovazione dei servizi

Il Sistema Bibliotecario del Vimercatese e le biblioteche ad esso aderenti svolgono un'azione costante di confronto con le realta' 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 Vimercatese.

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 è 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 garantirne 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.

I simboli numerici [(1) (2) (3)] verranno posizionati accanto ai titoli dei successivi paragrafi quando il relativo significato potrà applicarsi all'intero contenuto del paragrafo. Quando invece - all'interno di uno stesso paragrafo - le diverse sezioni seguiranno differenti logiche di descrizione, i simboli numerici saranno posizionati accanto al titolo della sezione.

Il contesto di servizio (1)

SEDE	Localizzazione e mappa del paese
	Indirizzo recapiti telefonici indirizzo posta elettronica url
	Orari
	Aggiungere eventualmente descrizione dello stabile
BIBLIOTECA	Piantina degli interni
	Aggiungere eventualmente descrizione della biblioteca
PERSONALE	Bibliotecario responsabile (nome e cognome)
	Elencare il ruolo di altri operatori (specie per mansioni specializzate)
COSA TROVI IN BIBLIOTECA	Quotidiani e riviste (segnalazione particolarita`)
	Libri per adulti e ragazzi (segnalazione particolarita`)
	Libri e materiali in lingua originale
	Novita` librerie
	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)	
STRUMENTI TECNICI	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)

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

Tabella B – Prestito materiali presenti in biblioteca (2)

Descrizione del servizio	Il materiale documentario presente in biblioteca e` in genere ammesso al prestito. Fanno eccezione ... [descrivere materiali ed eventuali segnature].
Cosa deve fare l'utente	<p>Iscriversi presentando codice fiscale e documento di identita`</p> <p>Per i minori di 15 anni e` 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 puo` essere effettuata anche on-line e successivamente convalidata presso una biblioteca SBV.</p>
Tempi e modi	<p>Per la durata, il numero massimo di prestiti consentiti in contemporanea, la possibilita` di prenotazione e rinnovo del prestito si legga la tabella N "Riepilogo modalita' 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 attivita` 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 piu` largo utilizzo dei materiali al pubblico, quando puo` contare sulla tempestivita` dell'utente sollecitato nel riconsegnare il materiale. Per dare maggiore incisivita` all'attivita` 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'entita` e le modalita` di applicazione degli esborsi in denaro sono indicati nell'allegato 2 "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBV". 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 dovra` essere ritirato entro i successivi 8 giorni. In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verra` 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)

Descrizione	Il materiale documentario presente nelle biblioteche del Sistema puo` essere richiesto dagli iscritti di ogni biblioteca SBV salvo diversa indicazione riportata nel catalogo.
Cosa deve fare l'utente	Essere iscritto ad una delle biblioteche SBV. 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).
Tempi e modi	<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 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 attivita` 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 piu` largo utilizzo dei materiali al pubblico, quando puo` contare sulla tempestivita` dell'utente sollecitato nel riconsegnare il materiale. Per dare maggiore incisivita` all'attivita` 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'entita` e le modalita` di applicazione degli esborsi in denaro sono indicati nell'allegato 2 "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBV". 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 dovra` essere ritirato entro i successivi 8 giorni. In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verra` 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)

Descrizione	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo del Sistema bibliotecario del Vimercatese ma disponibili sui cataloghi dei sistemi bibliotecari limitrofi convenzionati con SBV. 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 di SBV.
Cosa deve fare l'utente	Per accedere al servizio occorre essere iscritti in una delle biblioteche SBV ed aver sottoscritto lo specifico regolamento che disciplina il servizio di prestito bibliotecario intersistemico.
Tempi e modi	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 – Prestito interbibliotecario nazionale (3)

Descrizione	L'utente può richiedere anche documenti non presenti nel Catalogo del Sistema bibliotecario del Vimercatese ma disponibili in altre biblioteche sul territorio nazionale.
Cosa deve fare l'utente	Per accedere al servizio occorre essere iscritti in una delle biblioteche SBV ed aver sottoscritto lo specifico regolamento che disciplina il servizio di InterLibrary Loan (ILL).
Tempi e modi	La ricerca può essere effettuata con la collaborazione di un bibliotecario, compatibilmente con l'affluenza di pubblico del momento. Il servizio è tariffato e viene effettuato con tempi di attesa variabili fra i 10 e i 20 giorni.

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

Descrizione	Il personale della biblioteca è a disposizione per assistenza all'utilizzo degli strumenti e dei servizi della biblioteca. Inoltre può fornire consulenze approfondite per ricerche bibliografiche.
Tempi e modi	Le informazioni recuperate possono essere fotocopiate oppure stampate o salvate su floppy-disk, dietro pagamento delle tariffe previste per i vari supporti -> vedi Allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV". 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 G – Informazioni rapide e di comunita`

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

Tabella H – Fotocopie e Riproduzioni (2)

Descrizione	Il servizio fotocopie e` disponibile esclusivamente per il materiale presente in biblioteca, secondo la normativa vigente sul diritto d'autore
	In particolare si ricorda che non puo` essere fotocopiato oltre il 15% di un libro.
Tempi e modi	Descrizione e tempistica secondo le modalita` del servizio: a cura del personale, self-service
	Il servizio e' tariffato -> vedi Allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV".

Tabella I - Servizi on-line (2)

Descrizione	I servizi on-line permettono la consultazione del catalogo e l'accesso ai servizi di prestito in tutte le biblioteche del SBV e da qualsiasi pc connesso via internet all'indirizzo www.sbv.mi.it
	E` 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 gia' in prestito ad altri utenti.
	E` 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.
Tempi e modi	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 puo` 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 J – Servizi per bambini e ragazzi (2)

Descrizione	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.
	E' 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.
Tempi e modi	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 – Servizi per adolescenti (3)

Descrizione	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 fisicamente collocati nella zona di transito tra la sezione dedicata ai piccoli e quella per gli adulti.
	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.
Tempi e modi	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 L – Servizio Internet (2) e Multimedialità (1)

Descrizione	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.
	(descrizione di servizi multimediali aggiuntivi : visione in sede, postazioni ascolto, Tv satellitare, postazioni informatiche specializzate, ecc.). (1)
Tempi e modi	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.
	Il servizio è tariffato -> vedi Allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV".

Tabella M – Attivita` di promozione della lettura e dei servizi (1)

Descrizione	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' attivita` realizzate localmente.
	Le attivita` 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 N – 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 può 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 così 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 è possibile solo recandosi fisicamente presso la biblioteca proprietaria del documento.

Tabella riepilogativa sul servizio di prestito (2)

	Durata prestito	Rinnovo	Prenotazione	N.ro max documenti prestabili *	Richieste via PIB
Libri, Audio-libri e corsi su CD/DVD	30 gg	1 volta	SI	Fino a 15 ***	SI
Giornali e riviste **	14 gg	NO	SI **	Fino a 5	SI **
DVD, CD, Vhs, CdROM, DVD (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 è di 15 documenti, indipendentemente dal tipo di materiale. Le prenotazioni attive in contemporanea non possono essere più 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 analogia ai quotidiani, a causa della loro insita fragilità, 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 è quindi escluso dal prestito e dal PIB).
- *** Di cui al massimo 5 di tipo Audiolibro o Corso su DVD/CD

Le risorse e gli strumenti gestionali

3.1 Il personale bibliotecario e la formazione professionale

Il bibliotecario – indipendentemente dalla dimensione della struttura – e' 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 SBV si impegnano a tenere in considerazione i seguenti aspetti relativi alla dotazione di personale delle proprie biblioteche:

Competenze professionali

Il personale dovra' 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 gia' in servizio.

Formazione, aggiornamento e addestramento

Gli interventi formativi – realizzati con sistematicita' – rappresentano uno strumento insostituibile per garantire la qualita' 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 SBV 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 attivita' preliminari e processi di lavoro che devono essere svolti con continuita' e competenza per poter garantire servizi di qualita' ed integrazione delle risorse delle biblioteche del Sistema. La corretta esecuzione delle procedure di back-office ha ripercussione sull'attivita' di tutte le biblioteche e sull'efficacia del rapporto biblioteca-utente. Tali attivita' possono essere ripartite in tre tipologie:

- gestione della biblioteca, della raccolta documentaria e delle attivita' promozionali;
- procedure di back-office collegate ai servizi erogati;
- partecipazione alle attivita' 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, e' da segnalare che parte di queste attivita' non possono essere svolte in orari di apertura al pubblico.

Per calibrare correttamente la ripartizione di tempo-lavoro degli operatori tra attivita' di front-office e back-office si rimanda all'**ALLEGATO 1** "Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV", nel quale viene definita la tipologia e la responsabilita' di ogni attivita'.

Forme contrattuali e limitazione del turn-over del personale

Il personale in servizio presso le biblioteche e' 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.

E' di conseguenza necessario armonizzare le tipologie contrattuali utilizzate con le caratteristiche professionali e con le necessita' 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 piu' continuativo. E' opportuno che tali forme limitino quanto piu' possibile le disparita' 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, possibilita' di rinnovo e proroga, accesso alla formazione e disponibilita' di tempo per attivita' 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 SBV al fine di condividere lo stesso operatore su piu' strutture bibliotecarie. Questa soluzione permette di razionalizzare gli impegni di lavoro dell'operatore, consentendone una maggiore qualificazione e identita' professionale.

3.2 **Esternalizzazione di servizi**

La legislazione corrente definisce le modalita' di esternalizzazione dei servizi pubblici privi di rilevanza economica, tra i quali e' possibile annoverare i servizi bibliotecari. Al fine di armonizzare tale soluzione con l'assetto organizzativo sistemico all'interno del quale la biblioteca si colloca, e' utile richiamare alcuni aspetti del processo di esternalizzazione ed alcuni importanti requisiti di qualificazione del fornitore esterno:

Competenze settoriali in ambito biblioteconomico del gestore esterno:

E' opportuno che il gestore documenti e venga quindi valutato anche in relazione alla propria competenza organizzativa ed esperienza aziendale in ambito biblioteconomico.

Caratteristiche professionali e inquadramento del personale impiegato:

E' opportuno che il gestore garantisca di utilizzare - nel corso dell'intero contratto - personale professionalmente preparato e ne documenti percorsi formativi ed esperienza in ambito biblioteconomico.

Indipendentemente dall'ambito aziendale e contrattuale di riferimento del gestore, e' fondamentale che il personale impiegato sia contrattualmente inquadrato in categorie e profili professionali corrispondenti all'Assistente di Biblioteca (C1) o Bibliotecario (D1) del CCNL EE.LL. in base al tipo di mansione ad esso assegnata.

Turn-over del personale e addestramento su procedure e strumenti di lavoro:

Il Sistema Bibliotecario si assume l'impegno di fornire gratuitamente ad un solo operatore - designato dal gestore - un percorso di addestramento sulle procedure e sugli strumenti di lavoro. In caso di turn-over del personale nel corso del contratto o di estensione della dotazione di personale ai fini della fornitura del servizio, il gestore si fara' carico dei costi sostenuti dal Sistema Bibliotecario per la ripetizione o l'estensione del percorso di addestramento.

Oneri e vincoli organizzativi della biblioteca in termini di cooperazione sistemica:

L'Amministrazione assegnataria del servizio ha l'impegno di rendere noto, disciplinare in apposito "contratto di servizio" e verificare che il gestore – tramite il personale assegnato - ottemperi agli oneri ed ai vincoli organizzativi determinati dall'adesione della biblioteca all'assetto organizzativo sistemico. Tale armonizzazione dovrà riguardare principalmente gli oneri definiti dalla convenzione istitutiva del Sistema Bibliotecario e i conseguenti documenti programmatici ed operativi regolarmente approvati dagli Organi del Sistema stesso (a solo titolo d'esempio: partecipazione del personale alla commissione tecnica e ai momenti formativi obbligatori, rispetto delle procedure di lavoro, obbligo di risposta alle comunicazioni di servizio, ecc.).

Vincoli definiti dall'utilizzo del sistema informativo in uso nel Sistema:

L'Amministrazione assegnataria del servizio ha l'impegno di rendere noto, disciplinare in apposito "contratto di servizio" e verificare che il gestore – tramite il personale assegnato – utilizzi le infrastrutture tecniche (a solo titolo d'esempio: hardware, software, linee di connettività) fornite e/o richieste - secondo dettagliate specifiche tecniche - dal Sistema Bibliotecario.

3.3 Il personale volontario

Il personale volontario può collaborare utilmente nello svolgimento di attività di supporto alla biblioteca e di promozione del servizio. Tale collaborazione dovrà essere pianificata dal bibliotecario e verrà svolta in armonia con le procedure organizzative definite e approvate dagli organi tecnici e politici del Sistema Vimercatese, cui la biblioteca aderisce.

E' necessario che tale collaborazione si espliciti in attività per le quali non è richiesta la competenza specifica del personale e non si traduca nella sostituzione del personale stesso; a questo riguardo si rinvia all'Allegato1 "Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV" e più genericamente al paragrafo **3.7** "Organizzazione e procedure di lavoro".

In particolare è opportuno che il rapporto di collaborazione dei volontari:

- (a) sia formalizzato per iscritto e definito – in fase di avviamento – sotto la supervisione del bibliotecario e di concerto con il Sistema Bibliotecario; tale formalizzazione dovrà indicare l'ambito, i tempi e i modi di intervento e le responsabilità dei volontari rispetto l'attività della biblioteca;
- (b) preveda momenti di formazione generale sulle politiche di servizio a cura del bibliotecario;
- (c) preveda un preliminare addestramento sugli strumenti informatici, a cura del Sistema Bibliotecario; tale addestramento avrà luogo solo se nelle valutazioni di cui al punto a) siano emerse le condizioni e siano chiari i limiti d'utilizzo di tali strumenti. I momenti formativi dovranno essere pianificati per tempo e armonizzeranno le esigenze di tutte le biblioteche SBV in cui operano volontari, compatibilmente con le risorse umane e finanziarie a disposizione del Sistema.
- (d) non violi procedure, responsabilità e vincoli definiti per legge, particolarmente significativi nei seguenti ambiti: sicurezza dei sistemi informativi, segretezza dei dati personali degli utilizzatori di pubblici servizi, ecc.
- (e) non preveda attività per le quali è necessario movimentare denaro derivante da riscossione di tariffe e sanzioni;
- (f) sia sottoposto a verifica periodica, valutazione e ridefinizione da parte del bibliotecario e - per gli aspetti tecnici e procedurali - del Sistema Bibliotecario.

La tipologia del supporto fornito da volontari dovrà essere definito anche in relazione alla

frequenza e alla durata della collaborazione offerta: la continuita' e l'intensita' di presenza del volontario possono motivare – al termine di un apposito percorso formativo – l'assegnazione di compiti di maggiore complessita' procedurale.

E' sempre opportuno tuttavia segnalare stabilmente all'utenza quali attivita' della biblioteca sono svolte da personale volontario e che ruolo hanno gli operatori, a qualunque titolo, presenti in biblioteca.

Considerata la complessita' operativa, tecnica e professionale insita nella gestione di una biblioteca inserita in una rete di cooperazione fortemente integrata, le Amministrazioni si impegnano a non autorizzare aperture prolungate e ordinarie delle proprie biblioteche con ricorso esclusivo a personale volontario.

3.4 La gestione della raccolta documentaria

La gestione della raccolta documentaria costituisce una delle principali attivita' 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 e' di fondamentale importanza per l'efficacia della stessa biblioteca.

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

- conoscenza della comunita' 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 piu' 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 dovra' utilizzare strumenti professionali di supporto e garantire un approccio scientifico all'attivita' di pianificazione, evitando condizionamenti di natura commerciale, ideologica o valutazioni di tipo esclusivamente personalistico.

E' 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.

A questo fine le biblioteche del SBV si impegnano a redigere entro 12 mesi dall'approvazione delle presenti linee-guida un documento programmatico sulla politica di gestione delle raccolte in ottica sistemica, denominato "Carta delle Collezioni".

3.5 I servizi d'informazione, l'attivita' 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.

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

3.7 Organizzazione e procedure di lavoro

Attraverso l'adesione al SBV, 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.

In conseguenza di ciò, le biblioteche SBV si impegnano ad adottare e seguire le indicazioni operative espresse nel "manuale delle procedure di lavoro" e in altri documenti tecnici di maggiore dettaglio, predisposti, diffusi ed aggiornati dal Sistema Bibliotecario, a seguito dell'iter di approvazione degli stessi da parte degli organi decisionali competenti. E' responsabilità del direttore di biblioteca fare in modo che ogni operatore - a qualsiasi titolo attivo nella propria biblioteca - conosca il contenuto e si attenga a tali disposizioni.

Per meglio disciplinare le relazioni tra centro-servizi e biblioteca e per formalizzare i requisiti di accesso e le caratteristiche di produzione dei servizi cooperativi, il Sistema Bibliotecario si impegna a redigere entro 12 mesi dall'approvazione delle presenti linee-guida, un documento - ad aggiornamento annuale, in quanto influenzato dall'elaborazione e dall'approvazione del bilancio preventivo - denominato "Contratto di servizio", che disciplini le caratteristiche di ogni servizio erogato in termini di livelli qualitativi e quantitativi, condizioni di fornitura, tempistiche e sistemi di monitoraggio.

3.8 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 e' 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 SBV 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 la prima comunicazione di sollecito non sortisce alcun effetto, si procede con l'invio postale di comunicazioni scritte.

Le biblioteche SBV 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 comportamenti più gravi.

I Comuni aderenti al SBV si impegnano a definire l'entità dei pagamenti per ritardata riconsegna sulla base di logiche condivise e articolazioni quanto più omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici nell'interazioni tra utenti e biblioteche del Sistema. L'allegato 2 "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 è 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 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV", parte integrante del Bilancio Preventivo.

3.9 Il sistema informativo e le attrezzature informatiche

Al fine di realizzare il massimo livello d'integrazione operativa tra le biblioteche si è convenuto (ex art.5, lettera d della convenzione) di assegnare al Sistema Bibliotecario la pianificazione, la progettazione, l'architettura, la gestione tecnica, amministrativa e contrattuale – diretta o appaltata a fornitori e consulenti esterni - del sistema informativo adottato dalle biblioteche del SBV. Per sistema informativo si intendono: i sistemi operativi, i software applicativi biblioteconomici, di servizio, di posta-elettronica e di office-automation, l'architettura e la configurazione della rete geografica, le specifiche tecniche delle reti locali, delle linee di connettività, dei relativi apparati di comunicazione e delle attrezzature informatiche utilizzabili nelle biblioteche.

Di conseguenza, è responsabilità del Sistema Bibliotecario garantire nel tempo il funzionamento, la manutenzione e lo sviluppo dell'intera infrastruttura tecnologica, nonché l'addestramento dei bibliotecari sull'utilizzo di tali strumenti. È invece responsabilità delle biblioteche e delle relative Amministrazioni Comunali adottare le specifiche tecniche definite dal Sistema su tali temi, sia nella gestione ordinaria che in occasione di trasferimento, ristrutturazione o edificazione di nuovi punti di servizio.

Qualora si ritenesse opportuno connettere ed integrare la rete informatica della singola biblioteca con la rete della Amministrazione Comunale di riferimento, il Sistema Bibliotecario si rende disponibile a fornire indicazioni orientative in merito.

Per fluidificare, razionalizzare ed economizzare la gestione e lo sviluppo della rete informatica delle biblioteche, il Sistema attiva periodicamente procedure centralizzate d'appalto per la fornitura di hardware e connettività.

3.10 **Il sito web e i servizi on-line**

Le biblioteche del SBV, 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 è 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.

3.11 **La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi**

Considerata la forte interdipendenza funzionale e la condivisione delle risorse umane, documentarie, strumentali e finanziarie delle biblioteche SBV a vantaggio dell'intero bacino d'utenza del Sistema, 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 SBV 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 SBV : 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 SBV.

- 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 SBV 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. Tale aggiornamento annuale costituisce parte integrante del presente documento ed è disposto nella sezione "Allegati", al titolo: "Indicatori di performances e standard-obiettivo delle biblioteche SBV".

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'Utente.

Le biblioteche del Sistema Vimercatese 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 Vimercatese 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 Vimercatese 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 è richiesto di identificarsi attraverso i propri nome, cognome e numero di tessera di iscrizione al SBV ogni qual volta decida di contattare la Biblioteca. Per l'accesso ai servizi on-line è 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 SBV – 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 finalita', le responsabilita', le modalita' 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 priorita' 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 piu' 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 necessita' del territorio, alle proprie scelte politico-finanziarie e nel rispetto degli impegni assunti con l'adesione al Sistema Bibliotecario Vimercatese. Le Amministrazioni garantiscono inoltre la presenza di personale professionalmente qualificato e quantitativamente adeguato ad un servizio di buona qualita'.

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 SBV, 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 qualita' del servizio (cortesia, correttezza, responsabilita', 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 comunita'.

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 rispondera` con la massima celerita`, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, rimuovendo – quando possibile - le cause all'origine del disservizio.

Le biblioteche SBV 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, ne a cause di forza maggiore.

6. Disposizioni finali

6.1 Disposizioni transitorie

Alcuni aspetti operativi di particolare importanza e delicatezza, come ad esempio l'uniformita' 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 – sara' necessario prevedere soluzioni operative rispettose delle vigenti norme previste dai difformi regolamenti di biblioteca. Tali soluzioni – assunte dagli Organi Tecnici del SBV – saranno rafforzate da comunicazioni finalizzate ad informare l'Utenza sulle future regole di servizio.

6.2 Meccanismi di aggiornamento del documento

Il presente documento verra' 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 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 potra' 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 modalita' e l'iter descritto negli artt. 8, 20 e 21 della convenzione intercomunale istitutiva del Sistema Bibliotecario del Vimercatese vigente.

ALLEGATI

Allegato 1	pag. 28
Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV	
Allegato 2 (allegato ad aggiornamento annuale)	pag. 29
Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito	
Allegato 3 (allegato ad aggiornamento annuale)	pag. 31
Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV	
Allegato 4 (allegato ad aggiornamento annuale)	pag. 32
Indicatori di performances e standard-obiettivo delle biblioteche SBV	
Allegato 5	pag. 35
Documentazione tecnico-normativa di riferimento	
Allegato 6	pag. 37
Schema-tipo di regolamento per biblioteche SBV	

Allegato 1 – Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV

In aggiunta alle ordinarie attività svolte nel corso dell'apertura al pubblico della biblioteca - quali ad esempio: gestione delle richieste di prestito e reference, iscrizione di nuovi utenti, procedure di rientro e scarico dei materiali riconsegnati, assistenza agli utenti per l'uso di internet e del catalogo - e' necessario che il bibliotecario svolga una serie di attività di back-office, necessarie per l'erogazione dei servizi in orario di apertura.

Nella tabella sottostante vengono riportate le principali attività di back-office, suddivise per frequenza e per tipologia dell'operatore abilitato ad eseguirle (quando e' indicato "varia", vuole dire che l'operazione puo' essere svolta da soggetti diversi dal bibliotecario, purché istruiti). Le ultime 2 colonne indicano se l'attività possa essere svolta nel corso dell'orario di apertura della biblioteca o se cio' non sia possibile (a causa della delicatezza o della propedeuticità del lavoro, rispetto ai servizi da erogare una volta aperta la biblioteca al pubblico).

L'elencazione riportata in questa tabella permette di calcolare (conoscendo la quantità delle operazioni svolte nell'anno ed i tempi unitari medi di esecuzione) i tempi di lavoro necessari per svolgere le attività di back-office. Il sistema bibliotecario - relativamente alle operazioni maggiormente standardizzate - puo' fornire dati sui tempi medi unitari di lavoro. E' importante precisare che su tali misure possono influire numerose variabili (oltre alla preparazione, all'attitudine ed alla velocità dell'operatore) quali ad esempio: l'esistenza di luoghi fisici (uffici) adeguati, l'interferenza di funzioni non attinenti la biblioteca sulla produttività dell'operatore, la disponibilità attrezzature adeguate per qualità e quantità (pc, stampanti, fotocopiatrici, lettori di codici a barre, ecc.).

Frequenza	Tipo Operazione	Tipologia operatore	Eseguibile a biblioteca aperta ?	
			Biblioteche mono-operatore	Biblioteche con + operatori in servizio
Giornaliera	Ricollocazione a scaffale dei materiali rientrati servizio	Bibliotecario	SI *	SI *
	Lettura e-mail e eventuale risposta proveniente da utenti	Bibliotecario	SI	SI
	Comunicazioni telefoniche per disponibilità materiali prenotati	Bibliotecario	SI	SI
	Comunicazioni telefoniche di sollecito prestiti scaduti	Bibliotecario	SI *	SI *
	Registrazione arrivo periodici e solleciti ai fornitori	Bibliotecario	NO	SI
	Controllo dei trasferimenti notturni	Bibliotecario	NO	NO
	Verifica funzionamento firewall e linea dati	Bibliotecario	NO	NO
	Stampa "Lista di movimentazione", recupero ed invio PIB	Bibliotecario	NO	NO
Trisettimanale	Procedure di rientro dei materiali movimentati tramite PIB	Bibliotecario	SI	SI
Settimanale	Gestione bacheche e informazioni di comunità	Varia	SI	SI
Quindicinale	Verifica delle liste di materiale da sollecitare	Bibliotecario	SI *	SI
	Stampa ed invio lettere di sollecito prestiti scaduti	Varia	SI	SI
Mensile	Aggiornamento sito web	Bibliotecario	NO	SI
	Monitoraggio dei servizi e delle attività ordinarie	Bibliotecario	NO	SI
	Partecipazione alla commissione tecnica	Bibliotecario	NO	SI
	Partecipazione a momenti d'acquisto collettivo	Bibliotecario	NO	SI
Semestrale	Elaborazione programmi e progettazione interventi	Bibliotecario	NO	SI
	Partecipazione ad attività di addestramento del Sistema	Bibliotecario	NO	NO
Variabile	Revisione della raccolta e scarto	Bibliotecario	NO	SI
	Elaborazione atti amm.vi per funzionamento biblioteca	Bibliotecario	NO	SI
	Acquisto diretto presso librerie	Bibliotecario	NO	SI
	Ordini d'acquisto tramite coupon e cataloghi editoriali	Bibliotecario	NO	SI
	Verifiche contabili bolle per acquisto materiali	Varia	NO	SI
	Verifiche contabili fatture per acquisto materiali	Bibliotecario	NO	SI
	Inventariazione nuovi acquisti	Bibliotecario	NO	SI *
	Riscontro catalografico	Bibliotecario	NO	SI *
	Timbratura e etichettatura	Varia	SI	SI
	Procedure invio/rientro materiale da catalogare a centro	Bibliotecario	SI *	SI
	Visite in biblioteca di gruppi	Bibliotecario	NO	SI
	Organizzazione e gestione di cicli di incontri, letture, spettacoli	Bibliotecario	NO	SI
	Elaborazione bibliografie, newsletter, comunicati	Bibliotecario	NO	SI *
	Partecipazione a gruppi di lavoro per progetti sistemici	Bibliotecario	NO	SI *
	Organizzazione e attività promozionale con soggetti locali	Bibliotecario	NO	SI *
Creazione scaffali tematici	Bibliotecario	NO	SI *	

Note: * esclusivamente in momenti a basso flusso d'utenza

ALLEGATO 2

Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBV e SBME

PREMESSA

La corretta gestione del patrimonio documentario delle biblioteche e' uno dei principali aspetti da presidiare per garantire l'erogazione di servizi bibliotecari di qualita' ai cittadini/utenti.

Questa attenzione richiede l'adozione di alcune buone-pratiche; una parte di queste ricadono sotto la responsabilita' degli operatori delle biblioteche e dei processi organizzativi, gestiti dal Sistema Bibliotecario; un'altra parte e' invece sotto la responsabilita' diretta degli utenti.

E' opportuno che gli utenti siano informati (e formati) sull'esistenza di specifiche regole di servizio; questa attivita' e' svolta dai bibliotecari e da un apposito strumento di comunicazione: la "Guide ai Servizi" del Sistema Bibliotecario.

Il rispetto di queste regole e' pero' un dovere per l'utente, in quanto formalmente previste nei regolamenti delle Biblioteche.

A titolo d'esempio, rientrano tra le "buone-pratiche" in carico ai bibliotecari e all'organizzazione "sistemica" le seguenti:

- informare e formare gli utenti sull'esistenza di procedure e regole di servizio;
- utilizzare tecniche di registrazione dei prestiti affidabili, atte a ridurre la casistica di errata digitazione dei prestiti: il risultato e' ottenuto con l'utilizzo di barcode o chip a radio-frequenza e relativi lettori;
- non posticipare la registrazione di prestiti e restituzioni effettuate dal pubblico: occorre infatti realizzare la registrazione prontamente;
- effettuare periodiche verifiche inventariali e altre attivita' manutentive sulla raccolta documentaria;
- rispettare le varie procedure di lavoro, definite a livello sistemico e guidate dai software, per la gestione delle quotidiane attivita' di back-office;
- fornire la possibilita' agli utenti di gestire in autonomia (tramite servizi online via web o via app) le proprie richieste ed accettare richieste di rinnovo, anche telefonicamente;
- avvisare tempestivamente gli utenti – utilizzando possibilmente canali automatici e (per questo economici) di comunicazione – in merito ad eventuali richieste che, per varie ragioni, hanno incontrato problemi o per inviare messaggi di cortesia che ricordano l'avvicinarsi della scadenza dei prestiti;
- mantenere aggiornata ed accurata la compilazione dell'anagrafica degli utenti: attenzione fondamentale per fruire di meccanismi automatici di comunicazione;
- gestire correttamente le attivita' di sollecito dei materiali non restituiti dagli utenti nei tempi concordati;
- riscuotere tariffe ed erogare sanzioni nei confronti dell'utenza, quando previsto da regole condivise e formalmente in vigore;
- fare tutto cio' con il massimo livello possibile di professionalita', cortesia ed omogeneita'.

Sono invece “buone-pratiche” in carico ai cittadini-utenti:

- conoscere e rispettare le regole di utilizzo del materiale e dei servizi delle biblioteche;
- avvisare tempestivamente la biblioteca qualora si riscontrino errori nelle registrazioni dei prestiti o in altre procedure effettuate;
- pagare le tariffe quando si utilizzano servizi che le prevedono;
- accettare civilmente eventuali sanzioni quando – volontariamente o involontariamente – si violano regole che le prevedono.

INTRODUZIONE DI TARIFFE PER RITARDATA RICONSEGNA

Nell'ambito delle buone-pratiche organizzative citate in premessa e per dare maggiore incisività all'attività di sollecito dei materiali restituiti in ritardo, sono previste forme di pagamento a carico degli utenti; questi importi sono da intendersi come tariffazione di un servizio che di norma – ossia se utilizzato nei limiti temporali previsti – è in regime di gratuita ma - travalicati i quali - diventa a pagamento.

Per riconsegne effettuate oltre i limiti della fascia di tariffazione e per altri eventuali comportamenti dell'utenza, non conformi ai regolamenti di biblioteca, sono inoltre previsti provvedimenti sanzionatori, quali la sospensione temporanea, integrale o parziale, dai servizi bibliotecari.

I Comuni aderenti al SBV e al SBME definiscono l'entità e l'articolazione delle somme richieste per la “ritardata riconsegna” sulla base di logiche condivise, al fine di:

- permettere la formalizzazione di regole semplici ed omogenee per l'utilizzo dei servizi offerti dalle biblioteche, da comunicare all'utenza;
- incentivare un utilizzo consapevole e corretto di beni e servizi pubblici, garantiti dalle biblioteche, a tutela di tutti i propri utilizzatori.

Il sistema tariffario per la “ritardata riconsegna di materiale preso in prestito” si basa sui seguenti principi:

Relativamente alla logica sottesa a questa “regola”:

- disincentivare l'uso prolungato dei materiali delle biblioteche oltre la soglia temporale che prevede un regime di gratuita del servizio, tramite l'introduzione di una tariffa;
- il ritardo tuttavia non potrà protrarsi oltre un certo limite; questo impedirebbe di fatto l'efficace e razionale fruizione dei materiali acquistati dalle biblioteche a vantaggio di tutta l'utenza; per questa ragione si prevede che, superato il tetto temporale massimo di utilizzo del materiale (anche in regime di tariffazione), l'utente venga automaticamente sospeso dai servizi delle biblioteche, in attesa che restituisca il materiale e versi gli importi previsti dalla tariffa.

Relativamente alla definizione della "tariffa":

- prevedere una tariffa di importo uniforme, in qualsiasi biblioteca appartenente ai Sistemi;
- individuare un importo ben calibrato e progressivo rispetto al ritardo;
- definire una base di calcolo da applicare ad ogni singolo materiale in ritardo (nel caso di restituzioni multiple i singoli importi dovranno essere sommati);
- prevedere comunque un tetto massimo dell'importo dovuto (diversificato tra libri, materiali multimediali e periodici) per evitare che la tariffa risulti spropositata rispetto al valore del materiale trattenuto oltre i limiti della gratuita' (per questa ragione il tetto massimo e' differenziato tra libri, nbm e riviste);
- prevedere anche un tetto massimo complessivo per ogni atto cumulativo e contestuale di pagamento per ritardata riconsegna (a prescindere dal numero di materiali riconsegnati in ritardo), onde evitare che l'importo della tariffa cresca eccessivamente nel caso in cui l'utente abbia un alto numero di materiali in carico; l'obiettivo della introduzione di tariffe non e' infatti "fare cassa" ma quello di disincentivare comportamenti dannosi per la fruizione delle raccolte documentarie delle biblioteche;
- applicare una moderazione della tariffa relativamente al materiale dedicato alla fascia "bambini/ragazzi" presi in prestito da minori di anni 16;
- prevedere, sulle tipologie di materiale che lo permettono, un breve periodo di tolleranza all'interno del quale non esigere esborsi;
- prevedere una soglia minima di definizione della tariffa pari a € 0,50 (anche qualora l'importo calcolato in base ai parametri fosse inferiore), per evitare che un valore eccessivamente basso faccia percepire la tariffa come insignificante;
- introdurre un meccanismo di arrotondamento in eccesso/difetto del calcolo della tariffa che preveda pagamenti di valore complessivo costituiti da multipli di € 0,50 , per facilitare l'atto di pagamento e trattare "cifre tonde".

Relativamente all'atto della "riscossione":

- prevedere la possibilita' che presso ogni biblioteca possa essere regolarizzata la posizione dell'utente, tramite riscossione di denaro in contanti. Il criterio che si intende privilegiare e' quello di rendere – dal punto di vista dell'utente - comodo e facile l'atto del pagamento, evitando soluzioni complesse o burocratiche o piu' dispendiose in termini di tempo. Nel rispetto di questa indicazione, e quindi solo in via eccezionale e opportunamente motivata, i singoli Comuni potranno individuare soluzioni di incasso alternative (esempio: utilizzo di altri uffici comunali, gia' predisposti a farlo, se logisticamente prossimi alla biblioteca);
- (per le ragioni di cui sopra) prevedere che in ogni biblioteca possa essere effettuato il pagamento di tariffe, anche se fosse relativo a prestazioni e/o materiali di proprieta' di altre biblioteche dei due Sistemi;
- fornire ricevuta dei pagamenti effettuati dall'utenza e gestire la contabilita' delle entrate verso le casse comunali della biblioteca che ha effettuato la riscossione, nel rispetto delle norme di legge e nel rispetto di quanto previsto nei contratti di lavoro degli operatori coinvolti;

Relativamente agli aspetti comunicativi:

- realizzare appositi e preventivi momenti formativi per il personale delle biblioteche per assicurare una piena e condivisa comprensione del nuovo sistema di regole ed una sua applicazione puntuale, armonica ed omogenea in ogni biblioteca;
- preannunciare all'utenza, con una apposita campagna informativa della durata di un semestre (dal 1.1.2015 al 30.6.2015), l'avvio del regime tariffario uniforme; in quel primo semestre, laddove ritenuto necessario, il nuovo sistema di tariffazione non verrà quindi applicato, anche se formalmente sancito.

Relativamente agli aspetti normativi e di formalizzazione delle nuove regole:

- l'iter di approvazione (per SBME) e di aggiornamento (per SBV) delle "linee-guida per la redazione dei regolamenti e delle carte dei servizi delle biblioteche" da parte degli Organi Politici dei due Sistemi dovrà essere terminato entro il 31.10.2014;
- il conseguente iter di approvazione dei regolamenti di biblioteca (necessario in tutte le biblioteche aderenti a SBME, già realizzato nel 2006 per le biblioteche SBV) dovrà essere terminato entro il 28.2.2015;
- l'applicazione del nuovo regime tariffario relativo ai pagamenti per ritardata riconsegna entrerà in vigore, in modo unitario e in tutte le biblioteche aderenti ai due Sistemi, entro il 1° luglio 2015;
- I Sistemi Bibliotecari si impegnano a realizzare entro il 30.6.2015 un apposito modulo software, integrato con il gestionale di biblioteca, per il completo supporto relativo all'iter di gestione delle tariffe di ritardata riconsegna (calcolo della tariffa, registrazione del pagamento, emissione della ricevuta, riepilogo mensile ed annuale degli incassi effettuati in ogni singola biblioteca, archiviazione di auto-dichiarazioni degli utenti).
- l'importo della "tariffa sistemica" è approvato dagli Organi Politici dei due Sistemi Bibliotecari, previo parere degli Organi Tecnici e successivamente ratificato da ogni Amministrazione Comunale; in assenza di modifiche, l'importo della tariffa per ritardata consegna viene annualmente confermato dall'Organo Politico dei Sistemi Bibliotecari congiuntamente all'allegato "Tariffe in vigore nelle biblioteche".

Nella pagina seguente, si definiscono i parametri e i meccanismi di calcolo della tariffa:

IMPORTI e LIMITI TEMPORALI PER IL CALCOLO della TARIFFA di RITARDATA RICONSEGNA

Durata del prestito

- NBM (tranne audio-libri e corsi) 7 gg
- PERIODICI 14 gg
- LIBRI, AUDIO-LIBRI e CORSI su NBM: 30 gg

Rinnovabilita' (ancora in regime di gratuita')

- sempre esclusa quando esiste una prenotazione in coda
- permessa solo su LIBRI, AUDIO-LIBRI e CORSI su NBM
(esclusa sempre su altri NBM e PERIODICI)
- non permessa se fuori dal range di ± 7 gg da scadenza del prestito
- richiedibile una sola volta
- se richiesta/permessa/concessa, ha una durata di ulteriori 30 gg

Fascia di Tolleranza

(non c'è riscossione di "tariffa" ma è opportuno ricordare la regola all'utente)

- su LIBRI, AUDIO-LIBRI e CORSI su NBM: + 7 gg rispetto la scadenza;
- su altri NBM e PERIODICI: + 3 gg rispetto la scadenza.

Tariffe per ritardata riconsegna (vale su ogni tipologia di materiale)

- **€ 0,30** per **ogni pezzo** (o kit di prestito) per **ogni settimana** (7gg) o sua frazione di ritardo

Taglia minima e arrotondamenti degli atti di pagamento

Taglia minima

L'importo minimo di un singolo atto di pagamento (ossia la sommatoria del calcolo della tariffa applicata sull'utente) è di **€ 0,50** anche qualora l'importo da pagare (in base al calcolo della tariffa) fosse inferiore a questa cifra.

Arrotondamenti

Per la definizione degli importi da pagare superiori ai € 0,50, al termine del calcolo della tariffa basata su ogni singolo materiale restituito in ritardo, verrà applicato un meccanismo di arrotondamento in eccesso o in difetto, per mantenere l'importo da pagare multiplo di € 0,50. In caso di equidistanza (dall'arrotondamento superiore e inferiore), si applicherà l'arrotondamento per difetto.

Esempi: se il calcolo della tariffa definisce un importo di:

- € 0,60 → l'importo da pagare sarà di € 0,50
- € 0,90 → l'importo da pagare sarà di € 1,00
- € 1,25 → l'importo da pagare sarà di € 1,00

Estensione massima del ritardo

- 4 settimane (ha validita' su ogni tipologia di materiale);
- dopo questo termine, la tessera dell'utente viene sospesa in automatico ed e' riattivabile solo a seguito:
 - della restituzione del materiale (o rimborso in caso di smarrimento);

E

- del pagamento della tariffa (che continua a maturare).

Sanzioni

- dopo la 4^a settimana di ritardo l'utente viene sospeso in automatico da tutti i servizi del Sistema Bibliotecario (la tariffa da pagare continua a crescere con l'allungarsi delle settimane di ritardo, fino al raggiungimento del tetto massimo per pezzo e del tetto massimo assoluto).

Tetti massimi della tariffa

- Per ogni singolo fascicolo di PERIODICO: € 5,00
 - Per ogni singolo LIBRO o NBM € 10,00
 - Tetto massimo per singolo atto di pagamento: € 25,00
- (a prescindere dal nro di materiali in ritardo sulla tessera)

Casi speciali

MINORI

- prestiti di materiali "R" su tessere di minori di 15anni: la tariffa e' ridotta del 50%;

AUTO-DICHIARAZIONI DEGLI UTENTI

- e' possibile evitare il pagamento della tariffa nel caso di sottoscrizione di "autodichiarazione" (presentabile al massimo in 1 occasione - anche per piu' materiali - nell'arco degli ultimi 3 anni) nella quale l'utente dichiara alternativamente di:
 - a) non aver mai ritirato i materiali;
 - b) aver gia' reso i materiali.
- L'auto-dichiarazione puo' essere accolta soltanto:
 - a seguito di dialogo con operatore e ricerca del materiale in biblioteca;
 - se l'utente non ha gia' ricevuto un 2^a atto di sollecito;
 - se l'utente e' disponibile ad effettuare una ulteriore verifica (presso i propri domicili) sul non effettivo possesso dei materiali, fornendo in

- breve tempo (1 o 2 gg al massimo) un feedback alla biblioteca;
- la presentazione di autodichiarazioni e' tracciata e archiviata a livello software ed ha il valore legale di una "autodichiarazione".

SMARRIMENTI/DANNEGGIAMENTI e RELATIVI RIMBORSI

- l'utente che dichiara di aver smarrito/danneggiato (irrimediabilmente) materiali presi in prestito e che hanno gia' maturato un ritardo di riconsegna e' tenuto al rimborso del materiale (secondo criteri e quantum definiti nel regolamento di biblioteca) e al pagamento della tariffa per ritardata riconsegna.
La modalita' di pagamento del rimborso e' la medesima adottata per li pagamento di tariffe, purché sia effettuata presso la biblioteca proprietaria del libro smarrito/danneggiato; l'utente puo' (in alternativa al rimborso) procedere al riacquisto del medesimo titolo smarrito o - in accordo con il bibliotecario - di un altro titolo di medesimo importo.
- gli incassi per rimborso di materiali smarriti/danneggiati vanno incamerati contabilmente dal Comune/Biblioteca in cui si realizza l'incasso; sara' cura del responsabile della biblioteca che ha effettuato l'incasso a:
 - dichiarare informaticamente lo smarrimento del materiale;
 - gestire la situazione dell'utente (regolarizzarla se l'utente ha risarcito, sospenderlo se non l'ha fatto).

ALLEGATO 3

Tariffe in vigore nelle biblioteche SBME/SBV

Nella seduta dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Vimercatese del giorno 24.10.2014 sono state approvate le seguenti tariffe unificate per servizi a domanda individuale erogati nelle biblioteche SBME e SBV.

Tali tariffe – armonizzate con quelle in vigore presso le biblioteche del Sistema Bibliotecario Milano-Est (ente capofila: Comune di Melzo) - entreranno in vigore a partire dal 1.1.2015, salvo la gratuita' della navigazione internet da postazione fissa, che ogni Amministrazione SBV sara' libera di adottare fin da subito, salvo predisposizione di propri necessari atti amministrativi interni.

Navigazione internet (nelle biblioteche in cui e' attivo il servizio)

- connessione wifi da dispositivo dell'utente: **gratuita**
(con utilizzo della linea-dati della biblioteca/comune)
- navigazione da PC fisso connesso ad internet: **gratuita**

Relativamente alla navigazione da PC fisso, saranno tuttavia previste le seguenti limitazioni d'uso:

- ogni utente potra' utilizzare il servizio per max 2h al giorno (per non piu' di 1 h continuativa se altri utenti sono in coda di prenotazione) e comunque per max 8h in ogni singola settimana (calcolata da lunedì a domenica);

Ristampa tessera

ogni stampa successiva alla 1^ **Euro 1,00 ***

* gratuita nel caso in cui l'utente esibisca una ufficiale denuncia di smarrimento o furto dei propri effetti personali, non antecedente a 60 gg

Tariffe per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito

→ **si rimanda all'allegato 2** "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBV e SBME"

Stampe, fotocopie * e vendita di supporti magnetici

Stampa A4 in b/n **Euro 0,10** a foglio
Stampa A4 a colori (ove disponibile) **Euro 0,50** a foglio

Stampa A3 in b/n (ove disponibile)
Stampa A3 colore (ove disponibile)
Pendrive USB (vendita)
Pendrive USB (prestito)

Euro 0,20 a foglio
Euro 1,00 a foglio
prezzo variabile **
prezzo variabile **

* in alcune biblioteche/comuni l'utilizzo della fotocopiatrice e' soggetto a specifici vincoli di noleggio, stipulati tra il Comune ed il fornitore; in tali casi l'importo della tariffa potra' differire con gli importi sistemici. Si chiede tuttavia l'impegno alle singole Amministrazioni che si trovano in questa situazione di verificare se esiste la possibilita' di giungere comunque ad una armonizzazione con le tariffe sistemiche, nel presente o in successivi contratti.

** servizio attivato, gestito - in via opzionale - e su scelta autonoma di ogni biblioteca; alle biblioteche che intendono attivare il servizio, per favorire uniformita', si consiglia il adottare il prezzo di Euro 5 (economicamente compatibile con il costo che dovrebbe sostenere l'Amministrazione per l'acquisto dei dispositivi).

ALLEGATO 4

Indicatori di performances e standard-obiettivo delle biblioteche SBV

Come definito dal paragrafo 3.11 "La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi" delle "Linee-guida per la redazione dei regolamenti e delle carte dei servizi delle biblioteche SBV", si forniscono di seguito:

- gli indicatori di servizio delle biblioteche SBV rilevati nell'anno 2004 su base sistemica;
- gli standard-obiettivo definiti per il 2006.

Le modalita' di calcolo utilizzate seguono le indicazioni espresse in: AIB, Linee-guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane, 2000.

La terza sezione del presente allegato elenca invece – in modo esemplificativo e non esaustivo – gli ambiti di misurazione (ed i relativi indicatori) consigliati per l'assunzione di impegni di servizio (quantitativamente rilevanti) da utilizzare nei confronti dell'utenza in eventuali redazioni di "carte dei servizi bibliotecari".

Indicatori di servizio rilevati nel 2004 nelle biblioteche SBV

[i valori forniti rappresentano gli indicatori calcolati sull'intero bacino d'utenza del SBV]

Indice di superficie	0,51	mq ogni 10 abitanti
Indice di apertura ponderata (le ore di apertura mattutina feriali valgono 1/3)	20	ore
Indice di dotazione di personale	0,47	FTE ogni 2.000 abitanti
Indice di dotazione documentaria	3,0	materiali x abitante
Indice di dotazione dei periodici	5,6	testate in abb.to ogni 1.000 abitanti
Indice di incremento della dotazione documentaria	189	nuovi acquisti ogni 1.000 abitanti
Indice di prestito	3,1	prestiti x abitante (compresi libri e NBM)
Indice di circolazione	1,1	rapporto prestiti/dotazione doc.
Indice d'impatto	23,2%	percentuale iscritti attivi sugli abitanti
Indice delle connessioni internet	6,4	ore di navigazione ogni 100 abitanti
Incidenza % del Prestito Interbibliotecario sul tot. prestiti	10,6	percento
Indice di spesa	15,46	Euro per abitante
Indice di costo del servizio (rapporto tra spesa corrente della biblioteca e i prestiti)	4,96	Euro per prestito

Standard-obiettivo per le biblioteche SBV per l'anno 2006

[per standard-obiettivo si intendono in gran parte i valori proposti da AIB - Associazione Italiana Biblioteche]

Indice di superficie:

Standard-obiettivo: da 0,5 a 0,7 mq ogni 10 abitanti

Indice di apertura ponderata:

Standard-obiettivo: da valutare in relazione alle priorit  di servizio definite

Indice di dotazione di personale:

Standard-obiettivo: da 0,7 a 1,2 FTE ogni 2.000 abitanti

Indice di dotazione documentaria:

Standard-obiettivo: da 2,5 a 3 materiali x abitante

Indice di dotazione dei periodici:

Standard-obiettivo: da 10 a 15 testate in abb.to ogni 1.000 abitanti

Indice di incremento della dotazione documentaria:

Standard-obiettivo: da 200 a 250 nuovi acquisti ogni 1.000 abitanti

Indice di prestito:

Standard-obiettivo: superiore a 2,5 prestiti x abitante (tarato su prestito librario)

Indice di circolazione:

Standard-obiettivo: da 0,8 a 1,5 prestiti X libro (tarato su materiale librario)

Indice d'impatto:

Standard-obiettivo: dal 25 al 40% di iscritti attivi sul totale degli abitanti

Indice di spesa:

Standard-obiettivo: superiore a 13 Euro per abitante

Indice di costo del servizio:

Standard-obiettivo: inferiore a 5,5 Euro per prestito

Indicatori suggeriti per definire gli impegni di servizio verso l'utenza

Tempi di attesa, modalita' di servizio e indicatori quantitativi

Per quanto riguarda i tempi di attesa e le modalita' di erogazione dei servizi bibliotecari (iscrizione, prestito locale, prestito interbibliotecario, consultazione, internet, ecc.) si rimanda a quanto espresso nel paragrafo 2 "Descrizione dei servizi al pubblico" del presente documento.

Per quanto riguarda gli indicatori quantitativi di servizio, si rimanda alla sezione precedente "Indicatori di servizio rilevati nell'anno XXXX" calcolati per la singola biblioteca SBV.

Comunicazioni di servizio all'utenza

Disponibilita libro prenotato:

- via e-mail: immediata
- via SMS o via chiamate telefoniche in sintesi vocale: immediata
- via telefono (chiamata effettuata da operatori SBV): entro 2 gg
- via telefono (chiamata effettuata da utente): immediata

Esito richiesta libro richiesto tramite PIB:

- via e-mail: entro 24 ore dall'effettuazione della richiesta
- via SMS o via chiamate telefoniche in sintesi vocale: entro 24 ore dall'effettuazione della richiesta
- via telefono (chiamata effettuata da operatori SBV): non prevista se l'esito e' positivo
- via telefono ((chiamata effettuata da utente): immediata, a partire dalle 24h successive

Esito richiesta rinnovo del prestito:

- via e-mail: entro 24 ore dall'effettuazione della richiesta
- via SMS o via chiamate telefoniche in sintesi vocale: entro 24 ore dall'effettuazione della richiesta
- via telefono (chiamata effettuata da operatori SBV): non prevista se l'esito e' positivo
- via telefono ((chiamata effettuata da utente): immediata, a partire dalle 24h successive

Flusso, frequenza e tempi di lavorazione dei nuovi acquisti

- percentuale della spesa dedicata ad acquisti librari sul totale della spesa corrente;
- n.ro minimo momenti d'acquisto da realizzare nel corso dell'anno (al fine di garantire un flusso regolare di nuovi titoli);
- budget dedicato a richieste d'acquisto dell'utenza;
- tempi tecnici di attesa tra segnalazione d'acquisto e consegna del libro in prestito

Quantificazione delle attivita' di promozione e di formazione previste

- n.ro e tipo delle attivita' per adulti | per ragazzi | altre tipologie di utenza
- n.ro attivita' in collaborazione con scuole e associazioni
- n.ro corsi

Attrezzature tecniche a disposizione

- pc catalogo | pc internet | pc per lavoro individuale
- banche dati a disposizione
- altro

Reclami e suggerimenti

- modalita' e tempi di risposta a reclami e suggerimenti dell'utenza

ALL. 5

Documentazione tecnico-normativa di riferimento per la stesura delle “Linee-guida per la redazione delle carte dei servizi e regolamenti biblioteche SBME”.

I contenuti e le indicazioni espresse nel presente documento si ispirano e riprendono indirizzi gestionali, prescrizioni normative e standard tecnici, emanati e/o proposti da autorevoli soggetti accreditati nel settore biblioteconomico, quali ad esempio: Repubblica Italiana, Regione Lombardia, UPI (Unione Province Italiane), ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani), UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization), IFLA (International Federation Libraries Associations), AIB (Associazione Italiana Biblioteche). Inoltre tutte le indicazioni organizzative e metodologiche fornite, osservano quanto previsto dalla convenzione intercomunale istitutiva del Sistema Bibliotecario Vimercatese.

Per una più dettagliata analisi delle fonti utilizzate si procede alla seguente elencazione:

LEGGI e NORME NAZIONALI E REGIONALI

- Legge Regionale n.81 del 14.12.1985 ad oggetto: “Norme in materia di biblioteche e archivi storici di Enti Locali o di interesse locale”.
Ente: Regione Lombardia
- Programma pluriennale regionale 2010-2012 in materia di biblioteche ed archivi storici di enti locali o di interesse locale, approvato con DGR n.VIII/11159 del 3.2.2010. Programma prorogato per il triennio 2013-2016 con DGR X/1304 del 30.1.2014
Ente: Regione Lombardia
- Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di Ente Locale e di interesse locale, in attuazione dell'art.4 c.131 lettera J della L.R. n.1 del 5.1.2000, approvato con DGR n.7/16909 del 26.3.2004.
Ente: Regione Lombardia
- Decreto legislativo n.267 del 18.8.2000 (e successivi aggiornamenti) ad oggetto: “Testo Unico degli Enti Locali”.
Ente: Repubblica Italiana
- Decreto legislativo n.196 del 30.6.2003 ad oggetto: “Codice in materia di protezione dei dati personali”.
Ente: Repubblica Italiana
- Legge n.633 del 22.4.1941 ad oggetto: “Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo servizio”.
Ente: Repubblica Italiana

- Decreto legislativo n. 685 del 16.11.1994 ad oggetto: "Attuazione della Direttiva 92/100/ CEE, del Consiglio, del 19 novembre 1992, concernente il diritto di noleggio, il diritto di prestito e taluni diritti connessi al diritto d'autore in materia di proprietà intellettuale.
Ente: Repubblica Italiana

DOCUMENTAZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE DI SETTORE

- UNESCO, "Manifesto sulle biblioteche pubbliche", approvato dal Consiglio Intergovernativo per il programma Unesco nel novembre 1994.
Ente: Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)
Maggiori info: www.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm
- IFLA, "Il servizio bibliotecario pubblico: linee-guida IFLA/Unesco per lo sviluppo", III Edizione 2001.
Ente: International Federation Libraries Associations
Maggiori info: www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf
- AIB, "Linee-guida per la realizzazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche", 2000.
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)
Maggiori info: www.aib.it/aib/editoria/pub066.htm
- AIB, "Linee-guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane", 2000.
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)
Maggiori info: www.aib.it/aib/editoria/pub078.htm
- AIB, "Linee-guida sui requisiti di qualificazione dei gestori in esterno di attività dei servizi bibliotecari", 2004.
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)
Maggiori info: www.aib.it/aib/editoria/2004/pub140.htm

ALLEGATO 6

SCHEMA-TIPO PER LA STESURA DI REGOLAMENTI DELLE BIBLIOTECHE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO VIMERCATESE

Sommario per sezioni

- A) Istituzione e finalita' del Servizio
- B) Patrimonio e bilancio
- C) Personale, Organizzazione del lavoro, Direzione
- D) Servizio al pubblico
- E) Rapporti istituzionali con l'utenza
- F) Disposizioni finali

SEZIONE A) **ISTITUZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO**

Art. 1 - Finalità del Servizio

La biblioteca civica del Comune di XXXXXXX e' il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalita' 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, la promozione culturale e della lettura, la tutela e la promozione della memoria storica locale; tali attivita' devono essere rivolte a tutte le fasce d'eta', ad associazioni ed istituzioni attive localmente.

A tal fine, la biblioteca civica fa propri e si impegna a realizzare gli indirizzi ispiratori del "Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche".

Per potenziare la propria offerta e per garantire un maggiore livello di qualita' dei servizi al pubblico, la biblioteca di XXXXX aderisce al Sistema Bibliotecario del Vimercatese, condividendo e accettando regole e procedure di servizio comuni nonche' standard di risorse e impostazioni metodologiche espresse nel documento "Linee-guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche del Sistema Vimercatese", approvato dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Vimercatese in data XX.XX.XXXX e recepito dal Comune di XXXXXXX con il seguente atto XXXXXX in data XX.XX.XXXX. Il documento – piu' volte citato nei successivi articoli del regolamento – verra' piu' semplicemente denominato "Linee-guida SBV" e costituisce -in allegato- parte integrante del presente regolamento.

Art. 2 – Principi di erogazione dei servizi

I servizi della biblioteca sono forniti secondo criteri e modalita' che si ispirano a fonti normative e tecniche ufficiali ed autorevoli, che riconoscono come fondamentali i seguenti principi, analiticamente definiti nel documento "Linee-guida SBV":

- a) Uguaglianza
- b) Imparzialità e continuità
- c) Partecipazione
- d) Efficienza ed efficacia
- e) Separazione delle funzioni
- f) Professionalità
- g) Cooperazione bibliotecaria
- h) Autonomia dell'utente
- i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie
- j) Lavoro di rete sul territorio
- l) Attenzione alla qualità e l'innovazione nei servizi

SEZIONE B) **PATRIMONIO E BILANCIO**

Art. 3 - Patrimonio della biblioteca

Il patrimonio della biblioteca civica è costituito da:

- materiale librario e documentario presente nelle raccolte della biblioteca all'atto dell'emanazione del presente regolamento, e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato dagli operatori della biblioteca negli archivi informatici gestiti collettivamente dal Sistema Bibliotecario Vimercatese; tale materiale – dal momento della inventariazione - entra a far parte del demanio culturale del Comune di XXXXXXXX;
- attrezzature tecniche ed informatiche e arredi in dotazione alla biblioteca;
- [opzionale] immobili destinati ad ospitare le strutture operative del Servizio e le raccolte documentarie.

Art. 4 - Incremento del patrimonio documentario

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

- dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario effettuato, sulla base della disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dai regolamenti di contabilità;
- dai doni, se accettati dal responsabile della biblioteca sulla base di valutazioni tecniche sul valore informativo dei materiali, sulla coerenza tematica con il resto della raccolta e sull'effettivo interesse di materiali donati da parte dell'utenza;
- da scambi di materiali concordati con altri istituti bibliotecari.

Gli indirizzi di sviluppo della raccolta documentaria vengono definiti dal responsabile di servizio anche in osservanza a quanto definito nella sezione "Gestione della raccolta documentaria" di Linee-guida SBV" o di più specifici documenti programmatici dedicati allo sviluppo della raccolta.

Art. 5 – Scarico e eliminazione di beni inventariati

I materiali documentari - regolarmente inventariati - che risultassero smarriti o sottratti dalle raccolte saranno segnalati in appositi elenchi e scaricati periodicamente dagli archivi informatici d'inventario con determinazione dirigenziale - previo inserimento nel Piano Esecutivo di Gestione del progetto di manutenzione delle raccolte - o tramite delibera dell'organo competente .

Il materiale documentario, non avente carattere raro o di pregio, che per il suo stato di

degrado fisico non assolve piu' alla funzione informativa sara' con le stesse procedure scaricato dall'inventario, eliminato o ceduto ad altri soggetti che ne facciano utile uso, secondo modi e procedure definite o concordate con l'Amministrazione Comunale.

Art. 6 - Risorse finanziarie

Nel bilancio preventivo annuale e pluriennale del Comune sono inseriti capitoli di entrata e di uscita dedicati al Servizio Bibliotecario.

Le entrate derivano, oltre che da risorse autonome dell'Ente, da eventuali trasferimenti della Provincia, della Regione o di altre Istituzioni, da corrispettivi per prestazioni a pagamento fornite dal Servizio e da donazioni o sponsorizzazioni.

I capitoli in uscita coprono le spese per l'acquisto di materiale documentario e di strumentazioni, attrezzature ed arredi; per lo svolgimento delle attivita' di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario nonche' per il pagamento dei servizi generali di gestione, dei contratti di prestazione d'opera o per le quote di adesione al Sistema Bibliotecario.

Art. 7 - Relazione di bilancio e conto consuntivo

Una relazione programmatica e' predisposta dal Dirigente del Servizio in vista della formazione del bilancio preventivo. In essa sono indicati gli obiettivi del Servizio, in termini di attivita' ordinaria e di progetti speciali, le risorse necessarie al raggiungimento di tali obiettivi, gli strumenti di verifica dei risultati.

Il conto consuntivo della gestione trascorsa, dimostrante il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, e' predisposto onde facilitare il controllo di gestione sull'attivita' della biblioteca.

SEZIONE C) PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E DIREZIONE

Art. 8 - Risorse umane

Nell'ambito della dotazione organica del Comune e' determinata la dotazione di personale della biblioteca, composta dal necessario numero di unita' appartenenti ai profili professionali specificati dalla L.R. 81/85 e in osservanza a quanto previsto dal DGR n.7/16909 del 26.3.2004 ad oggetto: "Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di Ente Locale e di interesse locale, in attuazione dell'art.4 c.131 lettera J della L.R. n.1 del 5.1.2000".

Per prestazioni particolari potra' farsi ricorso alle forme di collaborazione esterna previste dalle norme vigenti in materia, in osservanza anche a quanto previsto nella sezione "Risorse e strumenti gestionali" delle "Linee-guida SBV".

Art. 9 – Reclutamento personale di ruolo

Il reclutamento esterno del personale di ruolo destinato al Servizio Bibliotecario avviene tramite concorso pubblico, i cui requisiti d'accesso e le modalita' concorsuali sono stabiliti dalla normativa nazionale in materia e da regolamenti comunali.

L'assegnazione di personale interno in mobilita' e' preceduta da una selezione mirante ad accertarne l'attitudine, seguita da una fase di formazione e addestramento da definire di concerto con il Sistema Bibliotecario.

Art.10 – Organi politici di indirizzo del servizio bibliotecario

La biblioteca civica – facendo parte dell'Amministrazione Comunale – risponde all'attività di indirizzo e controllo esercitata dagli Organi Politici comunali; tale attività avviene nel rispetto delle prerogative istituzionali affidate alla biblioteca pubblica.

Alcuni fondamentali atti amministrativi che disciplinano l'attività della biblioteca (approvazione e modifica del regolamento e della carta dei servizi, approvazione del bilancio di previsione e del PEG, definizione dell'orario di servizio, convenzionamento con soggetti terzi, ecc.) vengono definiti dai seguenti organi politici:

- Consiglio Comunale;
- Sindaco;
- Giunta Comunale;
- specifiche commissioni consiliari previste dallo Statuto del Comune.

[Qualora il Comune preveda l'esistenza di specifiche commissioni – la cui attività dovrà essere esercitata nel rispetto del principio di separazione delle funzioni politiche e tecniche – e' necessario che vengano inseriti nel regolamento della biblioteca le norme che disciplinano: a) i meccanismi di nomina/votazione/sostituzione dei membri della commissione; b) i meccanismi decisionali dell'organo; c) le funzioni di indirizzo e controllo esercitate dall'organo].

Art. 10 – Direzione tecnica del Servizio

Il responsabile del servizio e' colui a cui compete, tramite il supporto degli operatori in dotazione alla biblioteca, la gestione del Servizio; ne determina, sulla base degli indirizzi generali fissati dall'Amministrazione, gli obiettivi e i criteri di massima per conseguirli.

Cura l'applicazione del Regolamento e degli altri atti normativi approvati dai competenti organi dell'Amministrazione in accordo anche con quanto previsto dagli atti che disciplinano l'attività di cooperazione bibliotecaria, come ad esempio: la convenzione istitutiva del Sistema Bibliotecario Vimercatese e le "Linee-guida SBV".

Il responsabile redige la relazione previsionale e consuntiva di bilancio.

Art. 11 - Formazione e aggiornamento del personale

Gli interventi formativi – realizzati con sistematicità – rappresentano uno strumento insostituibile per garantire la qualità del servizio. Di conseguenza l'Amministrazione Comunale garantisce un percorso formativo costante ad ogni operatore, indipendentemente dalla tipologia dell'inquadramento contrattuale.

SEZIONE D) SERVIZI AL PUBBLICO

Art. 12 - Criteri ispiratori del servizio bibliotecario pubblico

Il servizio bibliotecario e' istituito e organizzato secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale principio e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Le regole di servizio – al fine di armonizzarsi con quelle delle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario – si conformano a quando stabilito dagli Organi Politici e Tecnici del Sistema Bibliotecario.

Art. 13 - Orario di apertura al pubblico

Con apposito atto amm.vo e' stabilito l'orario settimanale e annuale di apertura al pubblico della biblioteca comunale. L'apertura e' articolata sulle fasce di orario che consentano ad ogni categoria di utenti il piu' ampio utilizzo dei servizi, nei limiti delle disponibilita' finanziarie dell'Ente e della dotazione di personale.

Con motivato provvedimento vengono definiti i periodi di chiusura ordinari e straordinari della biblioteca.

N.B: per la stesura dei successivi articoli (relativi ai servizi al pubblico) si propone di:

a) **per le biblio che intendono adottare contemporaneamente “regolamento” e “carta dei servizi”**: formulare un testo estremamente sintetico che (all'interno di un unico articolo) - per le modalita' di fruizione dei servizi al pubblico elencati - rimanda a quanto specificato nella “carta dei servizi” approvata localmente; nella “carta dei servizi” tali informazioni verranno riproposte sulla base di quanto specificato in “Linee-guida SBV”.

b) **per le biblioteche che intendono adottare (inizialmente o definitivamente) solo il regolamento**: riproporre (eventualmente in modo piu' sintetico) le stesse informazioni fornite nella parte 2 delle “Linee-guida SBV”. Si consiglia di evitare di fornire nel regolamento le informazioni relative alle modalita' operative dei servizi al pubblico di maggiore dettaglio (quelle indicate al p.to N della parte 2 delle “Linee-guida SBV”: durata del prestito delle varie tipologie di materiale, possibilita' di rinnovo, numero max di prestiti in contemporanea, ecc.) in quanto potrebbero cambiare con una certa frequenza. E' preferibile in questo caso dire che annualmente – con provvedimento del Dirigente di Settore - verranno comunicate all'utenza le modalita' di servizio, opportunamente armonizzate a livello sistemico.

Art. 14 - Consultazione in sede

Art. ... – Iscrizione al servizio

Art. ... – Prestito a domicilio, prenotazione e rinnovo del prestito

Art. ... – Prestito interbibliotecario all'interno del Sistema Vimercatese

Art. ... – Prestito interbibliotecario esterno al Sistema Vimercatese

Art. ... – Assistenza e consulenza all'utente

Art. ... – Informazioni rapide e di comunita'

Art. ... – Utilizzo di internet

Art. ... – Utilizzo di banche dati e supporti multimediali

Art. ... – Servizi on-line

Art. ... – Servizi per bambini e ragazzi

Art. ... – Servizi per adolescenti

Art. ... – Attivita' di promozione

Art. XX – Servizi tariffati e rimborsi

Alcuni servizi a domanda individuale sono tariffati.

La definizione delle tariffe viene armonizzata a livello sistemico.

Le tariffe vengono approvate annualmente dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Vimercatese - congiuntamente alla approvazione del Bilancio Preventivo - e successivamente ratificate da tutte le Amministrazioni aderenti.

La biblioteca da informazione sul costo di tali servizi; i bibliotecari rilasciano regolare ricevuta per le somme riscosse.

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

Art. XX - Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti

L'utente puo' sottoporre alla Direzione proposte intese a migliorare le prestazioni del Servizio.

L'Utente puo' proporre l'acquisizione di materiale documentario dandone gli estremi in apposita modulistica esposta in biblioteca. A tali proposte di acquisto sara' data motivata risposta entro 30 giorni.

L'utente puo' avanzare critiche e inoltrare reclami in ordine alla conduzione del Servizio indirizzando al Responsabile della Biblioteca una lettera firmata, cui sara' data risposta entro 10 giorni.

Art. XX – Sollecito per la restituzione di materiali in prestito e pagamenti per ritardata riconsegna del materiale preso in prestito

Il servizio di prestito prevede un tempo massimo di utilizzo del documento al termine del quale il materiale deve essere riconsegnato in biblioteca affinche' possa essere utilizzato da altri utenti. Di norma e' garantito ad ogni utente la possibilita' di chiedere il rinnovo del prestito, ossia una dilazione del termine di riconsegna.

Al fine di garantire la corretta e tempestiva circolazione del materiale documentario, la biblioteca si impegna a realizzare una sistematica attivita' di sollecito dei documenti non restituiti entro i termini, tramite comunicazioni personalizzate agli utenti ritardatari.

Per dare maggiore incisivita' all'attivita' di sollecito dei materiali restituiti in ritardo, sono previste forme di pagamento a carico degli utenti (da intendersi come tariffazione di un servizio che di norma – ossia se utilizzato nei limiti temporali previsti – sarebbe in regime di gratuita').

I Comuni aderenti al SBV si impegnano a definire l'entita' e l'articolazione delle somme richieste per ritardata consegna sulla base di logiche condivise e articolazioni quanto piu' omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici per l'utilizzo dei servizi delle biblioteche del Sistema.

L'entita' della tariffa per ritardata riconsegna del materiale documentario che circola con il prestito interbibliotecario (quindi non di proprieta' della biblioteca) e' definita dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario e successivamente ratificata da ogni Amministrazione Comunale.

Per il materiale documentario di proprieta' della biblioteca di XXXXX ritirato e riconsegnato in ritardo presso la stessa biblioteca:

N.B: indicare solo l'opzione stabilita dalla propria Amministrazione Comunale

- non e' prevista alcuna tariffazione;
- e' prevista la stessa articolazione del sistema tariffario del SBV;
- e' prevista la stessa articolazione del sistema tariffario del SBV, ridotta del 50% per quanto riguarda l'entita' della tariffa;
- e' prevista la stessa articolazione del sistema tariffario del SBV, maggiorata del 100% per quanto riguarda l'entita' della tariffa.

L'utente che non provvede al pagamento delle tariffe per i servizi goduti viene sospeso dal servizio di prestito erogato dalle biblioteche del Sistema Bibliotecario Vimercatese fino alla regolarizzazione della propria posizione.

L'eventuale mancato sollecito per la restituzione del materiale preso in prestito non da titolo all'utente di contestare o evitare il pagamento della tariffa, ma puo' essere oggetto di reclamo ad indirizzo del responsabile della biblioteca.

Qualora l'utente ritenga non esatti i rilievi mossi dalla biblioteca nei suoi confronti rispetto alla mancata riconsegna del materiale, potrà fare reclamo scritto al Responsabile di Servizio, il quale provvederà a verificare la situazione e darà risposta all'utente entro 10 giorni lavorativi, specificando in quale modo dovrà essere regolarizzata la situazione.

Art. XX - Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente

L'utente che tenga nell'ambito dei locali della biblioteca un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico o non rispetti le norme previste dal presente regolamento o dagli ordini di servizio del Responsabile del Servizio sarà richiamato ed - in caso di reiterata inosservanza - allontanato dal bibliotecario, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Responsabile di Servizio; verso 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 alla biblioteca comunale ed ai relativi servizi delle biblioteche SBV.

Art. XX – Rimborso di materiale documentario danneggiato e smarrito

L'utente che smarrisce o danneggia il materiale documentario (libri, riviste, audiovisivi e banche dati su qualsiasi supporto) della biblioteca e' tenuto a risarcire il danno nelle seguenti misure:

- 100% del prezzo di copertina per il materiale prodotto negli ultimi 5 anni (fa fede la data di stampa/produzione del materiale);
- 120% del prezzo di copertina per materiale prodotto da più di 5 anni (fa fede la data di stampa/produzione del materiale).

Il risarcimento va effettuato presso la biblioteca del Sistema Bibliotecario Vimercatese in cui l'utente ha ritirato il materiale. I bibliotecari rilasciano regolare ricevuta per le somme riscosse.

In caso di materiale non di proprietà della biblioteca che ha riscosso il risarcimento, il responsabile del servizio procederà a definire con la biblioteca proprietaria le modalità di reintegro del materiale smarrito o danneggiato.

L'utente potrà essere sospeso dal servizio di prestito delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Vimercatese fino a quando non avrà provveduto al risarcimento dovuto. Qualora inoltre sul materiale gravino tariffe per ritardata restituzione (come previsto all'art.XX del presente regolamento), l'utente sarà tenuto al pagamento anche di tali somme.

SEZIONE E) RAPPORTI ISTITUZIONALI CON L'UTENZA E CON VOLONTARI

Art. XX – Associazioni di utenti e volontari

La biblioteca civica di XXXXXXXX si dichiara interessata e disponibile 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 finalita', le responsabilita', le modalita' 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 prioritá 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 Comunale - specifici progetti o piú stabili forme di convenzionamento che prevedano sinergie nell'utilizzo di spazi, risorse e attrezzature.

La collaborazione di volontari - utile allo sviluppo ed al consolidamento del servizio bibliotecario - dovrà essere pianificata in osservanza con quanto definito nella sezione "Personale volontario" delle "Linee-guida SBV".

SEZIONE F) DISPOSIZIONI FINALI

Art. XX – Aspetti non disciplinati dal regolamento

Per gli oggetti non disciplinati espressamente dal presente Regolamento valgono le norme degli altri Regolamenti Comunali.

Art. XX – Diffusione e comunicazione del regolamento

Copie del presente regolamento, dei provvedimenti interni del Servizio e di quelli condivisi con il Sistema Bibliotecario che abbiano rilevanza in ordine al servizio pubblico saranno esposti in apposito albo presso la biblioteca.

Art. XX – Allegati al presente regolamento

Il presente regolamento e' composto da X articoli.

Sono parte integrante del documento i seguenti allegati:

- "Linee-guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche del Sistema Vimercatese";
- Delibera di definizione delle tariffe per servizi a domanda individuale (documento ad aggiornamento annuale);
- Delibera di approvazione delle tariffe per ritardata riconsegna definite in sede sistemica e di quelle a valore locale (documento ad aggiornamento annuale);
- Elenco della modulistica ufficiale della biblioteca e del Sistema Bibliotecario e relativi facsimili (documento ad aggiornamento annuale).

[indicare eventuali altri allegati che l'Amministrazione intende inserire]

Art. XX – Abrogazione del precedente regolamento

E' abrogato il precedente Regolamento della Biblioteca, approvato con atto del Consiglio Comunale n. XXX del XX.XX.XXXX.