

Biblioteca Comunale di  
Pozzolengo  
La Carta dei Servizi

**Biblioteca Comunale**  
**Piazza Don Gnocchi 2**  
**25010 Pozzolengo**  
**Tel: 0309916747**  
**Pagina web:**  
**Email: biblioteca@comune.pozzolengo.bs.it**

## 1) Premessa

### 1.1) Finalità della Biblioteca Comunale di Pozzolengo

La Biblioteca Comunale fornisce all'utenza i servizi biblioteconomici e bibliografici di seguito elencati e descritti, nell'intento di corrispondere alle esigenze informative e formative dell'utenza, nel rispetto dei propri fini istituzionali.

In particolare, la biblioteca provvede all'acquisizione, all'organizzazione, alla conservazione ed alla promozione del proprio patrimonio bibliografico e documentario (con particolare attenzione a tutte le tipologie di documenti che concernono la memoria storica locale), organizza e gestisce i servizi da erogare all'utenza per garantirne la massima fruibilità possibile, instaura e mantiene rapporti di scambio e collaborazione con le realtà scolastiche e culturali presenti sul territorio.

Per conseguire le finalità che le sono proprie e per attuare la cooperazione bibliotecaria, la biblioteca di Pozzolengo aderisce al Sistema Bibliotecario Intercomunale "Brescia est", condividendo e accettando regole e procedure comuni nonché uniformando le proprie scelte organizzative e gestionali a quanto previsto nella convenzione istitutiva del Sistema e nelle indicazioni operative di volta in volta predisposte dagli Uffici del Sistema e dall'Ufficio Biblioteche della Provincia di Brescia in qualità di coordinatore della Rete Bibliotecaria Bresciana (Cfr., Regolamento 1, 1-6)

### 1.2) Carta dei servizi

La biblioteca comunale è dotata di una Carta dei Servizi, che definisce e descrive i servizi disponibili, la modalità di erogazione degli stessi e le norme che ne regolano la fruizione. Essa viene periodicamente aggiornata e revisionata ed i relativi adeguamenti vengono resi disponibili all'utenza nelle seguenti forme:

- pagine web della biblioteca
- copia cartacea disponibile presso la sede della biblioteca stessa

### 1.3) Raccolta documentaria

1.3.1) Il patrimonio della biblioteca è costituito da volumi, periodici italiani, materiale multimediale, strumenti di ricerca informatizzata, documenti su qualsiasi supporto, presente nella biblioteca al momento dell'emanazione della presente Carta dei Servizi e da quello acquisito attraverso acquisto, dono o scambio e regolarmente iscritto nel registro di inventariazione entrando a far parte del demanio culturale del Comune di Pozzolengo.

1.3.2) La quasi totalità del patrimonio documentario è collocato a scaffale aperto. A scaffale chiuso (magazzino), accessibili e fruibili dagli utenti solo su richiesta, si trova una parte della sezione di Consultazione (enciclopedie, opere generali, ecc...) ed i fumetti.

1.3.3) Le opere della biblioteca sono catalogate secondo le regole catalografiche nazionali ed internazionali ed il protocollo di catalogazione del Sistema Bibliotecario della Provincia di Brescia e sono reperibili nel Catalogo collettivo (OPAC) del Sistema Bibliotecario della Provincia (<http://opac.provincia.brescia.it/SebinaOpac/Opac?sysb=BREET>)

1.3.4) Le novità editoriali, su qualsiasi supporto, vengono acquistate dalla biblioteca con scadenza trimestrale e registrate sull'apposito Bollettino ad uso dell'utenza.

1.3.5) Le possibili donazioni verranno valutate da parte del bibliotecario, il quale si riserva la facoltà di decidere in merito.

In caso di impossibilità ad accogliere i doni, sarà premura del bibliotecario avvisare il donatore ed eventualmente collaborare nella ricerca di soluzioni alternative.

Se si verificasse l'eventualità che un cittadino o una istituzione volessero donare interi fondi documentari, la scelta di accettare o meno è di competenza dell'Amministrazione, sentito il parere tecnico del bibliotecario.

In linea generale i doni vengono accolti se:

1. Sono in buone condizioni;
2. Non presentano segni o scritte tali da violare la privacy di alcuno;
3. Vengono donati con la precisa volontà che possano servire alla *mission* di pubblico servizio che è propria della nostra biblioteca;
4. Sono coerenti con la raccolta della biblioteca e non possiedono i caratteri tipici dei documenti da sfolciare e scartare (Cfr., Regolamento 2.7).

1.3.6) Al fine di migliorare il servizio offerto, la biblioteca persegue costantemente una politica di attenzione alla qualità del proprio patrimonio. Per tale motivo viene operato periodicamente lo sfolgimento delle raccolte, cioè la valutazione del patrimonio e la conseguente eliminazione di ciò che è obsoleto, usurato, mediocre, scorretto, superato o che non ha avuto circolazione negli ultimi anni.

I materiali soggetti a sfolgimento possono essere collocati in un deposito non accessibile all'utenza o possono essere anche alienati (con apposita procedura amministrativa). I documenti alienati possono essere distrutti o donati ad enti e associazioni con scopo benefico, come stabilito, anche di volta in volta, dall'Amministrazione Comunale (Cfr., Regolamento 2.7).

## 2) Orario di apertura al pubblico della biblioteca

La biblioteca è aperta al pubblico lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 15,00 alle 18. Il sabato dalle ore 9 alle ore 12.

In caso di chiusura o di momentanea sospensione dei servizi per qualunque motivo, ne viene dato tempestivo avviso all'utenza.

### 3) Accesso alla biblioteca

L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito e deve avvenire in modo consono e rispettoso degli altri e del patrimonio pubblico (Cfr., Regolamento 18,1-4).

3.1) Per usufruire dei servizi della biblioteca, l'utente, munito di un documento d'identità, deve essere iscritto presso la biblioteca locale o presso una delle biblioteche della Rete Bibliotecaria Bresciana. Qualora sul documento presentato non fosse indicata la residenza del titolare, l'utente potrà accedere esclusivamente al servizio di consultazione in sede e risulterà non abilitato al prestito esterno.

La tessera utilizzata è la Carta Regionale dei Servizi. Ai bambini ed a coloro che ne facessero richiesta, può essere comunque rilasciata una tessera sostitutiva.

3.2) Fino al compimento dei 18 anni di età si richiede per l'iscrizione, l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi detenga potestà genitoriale.

3.3) Prima dell'iscrizione l'utente deve essere informato che i dati acquisiti dalla biblioteca sono utilizzati, nel rispetto della normativa vigente per la tutela dei dati personali, per l'espletamento del servizio di prestito e delle statistiche ad esso connesse e secondo le modalità e formulazioni adottate per gli altri servizi del Comune di Pozzolengo, compresa la possibilità di utilizzo degli stessi per far pervenire all'iscritto al prestito informazioni sulle attività promosse dalle biblioteche (Cfr., Regolamento 14,1-5)

### 4) Servizi

Sono servizi della biblioteca:

- 1) la consultazione in sede;
- 2) il prestito a domicilio;
- 3) il prestito interbibliotecario/document delivery;
- 4) il prestito audio-libri per disabili;
- 5) la consultazione on line;
- 6) l'assistenza nella ricerca
- 7) la foto-riproduzione di documenti secondo le norme vigenti in materia di tutela del diritto d'autore;
- 8) il reference telefonico.

#### 4.1) Servizio di consultazione in sede

4.1.1) L'utenza può richiedere in consultazione il materiale posseduto, in misura massima di 6 documenti per volta. La richiesta dei materiali cessa di norma 15 minuti prima della chiusura al pubblico.

4.1.2) Le tesi di laurea possono essere consultate solo previa compilazione di apposito modulo rilasciato dal personale.

4.1.3) Compatibilmente con la disponibilità di spazio ed il numero di posti a sedere, è possibile accedere alla biblioteca con documenti propri, per la lettura e lo studio personale.

4.1.4) I libri ed i periodici ammessi alla sola consultazione devono tassativamente rimanere all'interno dei locali della biblioteca. L'utenza è responsabile di eventuali danneggiamenti del materiale. La ricollocazione dei documenti è a cura del personale della biblioteca, pertanto gli utenti avranno cura di lasciarli sui tavoli o riconsegnarli al personale presente al banco prestiti.

## 4.2) Servizio di prestito esterno

4.2.1) Possono usufruire del prestito esterno tutti gli iscritti abilitati al servizio.

4.2.2) Non possono essere presi a prestito più di 3 documenti complessivi. Per motivate ragioni il personale può concedere deroghe a questa norma.

4.2.3) La durata del prestito personale a domicilio è di 30 giorni, salvo eventuale richiesta di proroga per altri 30 giorni. Tali richieste possono essere inoltrate anche telefonicamente, nell'ultima settimana prima della scadenza del prestito e non vengono accettate per motivate ragioni, come ad esempio nel caso in cui i documenti siano stati già prenotati da altri utenti. Il prestito non può comunque superare complessivamente i 60 giorni. Per esigenze di servizio, il personale può sollecitare il rientro anticipato del documento o negare la proroga di prestito.

4.2.4) Possono essere esclusi temporaneamente dal prestito tutti quei materiali che debbano essere utilizzati dal personale della biblioteca per attività didattiche e di ricerca o per esigenze di lavoro interno, ed i libri in precario stato di conservazione.

4.2.5) Decorsi 30 giorni lavorativi dalla scadenza del prestito, l'utente riceve un primo richiamo, al quale ne segue (in 15 giorni) un secondo. Al terzo richiamo è richiesto all'utente attraverso apposito bollettino postale di versare alla biblioteca la somma il cui ammontare viene determinato nel punto seguente e la sospensione automatica dal prestito. La situazione di sospensione del diritto di prestito potrà essere segnalata, in forma riservata, anche alle altre biblioteche del Sistema (Cfr., Regolamento 16,4).

4.2.6) I volumi devono essere restituiti nelle medesime condizioni in cui sono stati presi. Chi non restituisca un volume avuto in prestito o lo restituisca danneggiato, è tenuto a sostituirlo con un esemplare integro o con un versamento il cui ammontare è così determinato:

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

Il risarcimento va effettuato presso la biblioteca di Pozzolengo ed il personale rilascia regolare ricevuta per le somme riscosse (Cfr., Regolamento 17,1)

4.2.7) E' possibile prenotare i volumi in prestito ad altri lettori. La biblioteca avvisa l'utente al momento del rientro del documento prenotato, che resta a disposizione per 5 giorni lavorativi.

4.2.8) Per quanto riguarda il materiale multimediale (CD-ROM, VHS, DVD) sono ammessi al prestito un massimo di due documenti, per una durata di 7 giorni lavorativi, prorogabile solo una volta per altri sette. Nel caso di ritardo, smarrimento o danneggiamento del supporto, si vedano i punti 4.2.4 e 4.2.5.

## 4.3) Servizio di prestito interbibliotecario e *Document delivery*

### 4.3.1) Servizio agli utenti

4.3.1.1) Il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (*Document delivery*) consente il reperimento di documenti (originali o riprodotti) non posseduti dalla biblioteca, dalle altre biblioteche italiane.

4.3.1.2) Il numero massimo di richieste che l'utente può inoltrare è di 3 per volta. Ulteriori desiderata saranno considerati una volta evasi i precedenti.

4.3.1.3) L'utente sarà tempestivamente informato dell'arrivo dei documenti, la cui permanenza e normativa adottata in caso di smarrimento, sono stabilite dalla biblioteca prestante. Normalmente non si concedono proroghe del prestito interbibliotecario.

4.3.1.4) La tariffa applicata è di € 5,00 più l'eventuale rimborso delle spese addebitate dalla biblioteca inviante. L'utente riceverà apposita ricevuta.

E' gratuito il servizio effettuato con le biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Brescia e Cremona e quello con il Sistema Bibliotecario della Provincia di Brescia.

### 4.3.2) Servizio ad altre biblioteche

4.3.2.1) Il servizio è attivo per tutte le biblioteche italiane i cui utenti necessitassero del prestito o della riproduzione di materiali posseduti dalla biblioteca comunale di Pozzolengo.

4.3.2.2) Il prestito ha durata di 30 giorni (non comprensivi dei tempi di spedizione) con la possibilità di una proroga di 15 giorni, se richiesta dalla biblioteca entro la data di scadenza dello stesso. In caso di mancata restituzione o ritardo, di vedano i punti 4.2.4 e 4.2.5.

4.3.2.4) I volumi inviati in prestito interbibliotecario possono essere consegnati all'utenza sotto la responsabilità della biblioteca richiedente. I volumi devono essere restituiti nello stato di conservazione in cui sono stati inviati. In caso contrario la biblioteca richiedente dovrà provvedere a restituirli con esemplari nuovi o rifondendo alla biblioteca i costi necessari a sostituirli.

4.3.2.5) Le copie di articoli (*Document delivery*) verranno inviate, unicamente a scopo di studio e ricerca, via fax o attraverso posta. Il servizio attualmente è gratuito fino a 10 pagine. Oltre le 10 pagine, si richiede alla biblioteca un rimborso in francobolli pari alla tariffa determinata per le fotocopie, di cui al punto 4.6.2.

4.3.2.6.) La biblioteca comunale di Pozzolengo è disponibile ad instaurare un rapporto di reciprocità del servizio di *Document delivery* con le biblioteche interessate.

E' gratuito il servizio effettuato con le biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Brescia e Cremona e quello con il Sistema Bibliotecario della Provincia di Brescia.

#### 4.4) Consultazione *on line*

4.4.1) Presso la biblioteca sono disponibili per gli utenti in possesso della tessera d'iscrizione alla Rete Bibliotecaria Bresciana due postazioni informatiche per la consultazione di internet o l'uso di programmi di video-scrittura, previa compilazione dell'apposito modulo. Possono accedere al servizio internet anche i minori, dai 14 anni compiuti, già iscritti alla biblioteca, esclusivamente previa autorizzazione firmata dai genitori (o chi ne fa le veci) dinanzi al personale addetto. Il personale della biblioteca non è comunque tenuto ad esercitare alcun controllo sull'uso di Internet da parte dei minori, demandato ai genitori o a chi ne fa le veci.

4.4.2) L'utente può consultare internet per non più di un'ora, facendo richiesta al personale addetto e compilando il registro delle presenze, che documenta il giorno, l'ora e la postazione utilizzata. Il costo del servizio è di €2 all'ora. La navigazione su internet inferiore al quarto d'ora è gratuita.

4.4.3) Sono disponibili i seguenti servizi:

- consultazione WWW;
- scarico dati (su pen-drive);
- stampa;
- posta elettronica presso fornitori di free e-mail.

4.4.4) Non sono disponibili i seguenti servizi:

- account di posta elettronica sul dominio del Comune di Pozzolengo o della biblioteca;
- caricamento di file in rete (upload);
- instant messaging e chat (IRC);
- telefonate virtuali.

4.4.5) Il personale garantisce all'utenza un'assistenza di base, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

4.4.6) Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione e l'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle leggi vigenti, per l'uso da lui attuato. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. E' vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete. E' altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della biblioteca. L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme incluse in questo articolo, autorizzano il personale addetto ad interrompere la sessione e a sospendere l'utente, in modo momentaneo o definitivo, dal servizio. Per eventuali danni alle attrezzature, l'utente sarà tenuto a risarcire il danno, sia sostituendo i materiali danneggiati, sia versandone il valore nella misura determinata dall'Amministrazione.

4.4.7) La biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle Autorità competenti per attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute (Cfr., Regolamento 12, 1-3).

4.4.8) La biblioteca comunale di Pozzolengo, offre anche un servizio wireless a tutti gli utenti che, portando il loro note-book, ne facessero richiesta. L'utente riceve, nel momento della connessione, uno scontrino nel quale compare la pass-word per accedere al servizio. Tale connessione può essere di durata variabile (mezzora, un'ora, un'ora e mezza), con il costo di €1 alla mezzora. Sull'uso personale della rete si veda il punto 4.5.6.

## 4.5) La foto-riproduzione di documenti

4.5.1) La foto-riproduzione del solo materiale di consultazione, unicamente a scopo di studio e ricerca, è consentita nei limiti previsti dalla normativa vigente sulla tutela del diritto d'autore. Ne sono esclusi i documenti con legature precarie o che comunque possono essere danneggiati dalla fotocopiatura, a giudizio del bibliotecario.

Compatibilmente con le esigenze di servizio, sono consentite le stampe da pagine web (massimo 50 fogli).

4.5.2) Il costo delle riproduzioni è così ripartito:

Fotocopie e stampa (da libri, riviste, Internet, banche dati...):

-In bianco e nero (formato A4)	€0,10 a foglio
-Stampa a colori (formato A4)	€0,50 a foglio
-Spese spedizioni materiali	Vanno sempre applicate le spese postali sostenute dal Comune sia per l'invio che per la ricezione.

L'utente riceverà apposita ricevuta al momento del pagamento per il servizio.

4.5.3) Sono gratuite le fotocopie e le stampe in bianco e nero, richieste per uso scolastico, fino ad un numero massimo di 10.

## 5) Norme per gli utenti

5.1) Essendo un luogo comune di studio e di ricerca, gli utenti devono osservare in tutti i locali della Biblioteca un atteggiamento consono e adeguato.

5.2) In tutta la biblioteca è vietato fumare, mangiare, bere (tranne da contenitori richiudibili), usare i cellulari o disturbare la tranquillità in qualsiasi modo.

5.3) Qualora al primo richiamo l'atteggiamento dell'utente rimanesse di disturbo, il personale addetto può allontanare la persona dalla biblioteca ed escluderla dai servizi erogati.

5.4) Gli utenti sono tenuti ad utilizzare i libri e gli altri materiali con la necessaria cura, al fine di non arrecare danno alla proprietà comune. Chi danneggia materiali o arredi della biblioteca è tenuto a risarcire il danno, sia sostituendo il materiale danneggiato, che versandone il valore, nella misura determinata dall'Amministrazione Comunale.

5.5) Il bibliotecario farà riferimento al responsabile del Servizio, per chi si rendesse colpevole di sottrazioni o guasti al materiale appartenente alla biblioteca, che deciderà sul da farsi. (Cfr., Regolamento 18,1-4).



## 6) Rapporti con gli utenti

6.1) Il personale si impegna a fornire agli utenti tutte le informazioni relative all'organizzazione della biblioteca ed ai servizi da essa erogati (regolamento, catalogo, ecc...), tenendo un atteggiamento professionalmente corretto e scevro da qualsiasi pregiudizio.

6.2) Possono essere concesse deroghe alla modalità di erogazione dei servizi in considerazione di singole situazioni o particolari necessità

6.3) Gli utenti possono formulare proposte di acquisto di libri o altro materiale documentario non presente in biblioteca, mediante segnalazione scritta. Le proposte così presentate saranno sottoposte al vaglio del personale addetto, per una preventiva approvazione all'acquisizione, qualora possibile.

6.4) Tutti i servizi della biblioteca sono costantemente monitorati al fine di verificarne la qualità secondo criteri di efficacia ed efficienza.

6.5) Qualora l'utente voglia avanzare critiche, può farlo inoltrando i possibili reclami in ordine alla conduzione del Servizio, per iscritto e con apposta firma, direttamente al Responsabile del Servizio il quale provvederà a fornire risposta scritta entro 10 giorni dal reclamo.