

## Indice

### 1. INTRODUZIONE

1.1 La biblioteca Civica negroni

1.2 Principali riferimenti normativi

### 2. SERVIZI E OBIETTIVI

2.1 I servizi della Biblioteca Civica "Carlo Negrone" di Novara

2.2 Gli obiettivi della Biblioteca

### 3. IMPEGNI E GARANZIE

3.1 Gli standard e gli impegni di Qualità

### 4. I RAPPORTI CON I CITTADINI

4.1 L'informazione e l'ascolto

4.2 La valutazione dei servizi da parte dei cittadini

4.3 Suggerimenti e reclami

4.4 Diritti e doveri

4.5 Gestione delle donazioni

### 5. INFORMAZIONI UTILI

5.1 Cosa fare per...

5.2 Recapiti ed orari da ricordare

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca possono essere anche autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia nonché degli standard di qualità promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 La Biblioteca Civica Negrone

La biblioteca civica, istituita nel 1847, apre al pubblico nel 1852 a Palazzo del Mercato (Palazzo Orelli) e si incrementa per tutta la seconda metà dell'Ottocento grazie a donazioni e lasciti di bibliofili e studiosi novaresi.

Agli inizi del '900 raddoppia il proprio patrimonio bibliografico grazie al legato Negrone, del quale fa parte anche il palazzo in Corso Cavallotti, che finisce per accogliere le due collezioni riunite, sotto l'amministrazione di un apposito Consiglio.

Anche nel corso del secolo scorso molte biblioteche private confluiscono nel patrimonio pubblico, che pertanto si accresce notevolmente: aumento del patrimonio e aumento della richiesta in conseguenza di una scolarizzazione più capillarmente diffusa iniziano a porre problemi di spazio e di gestione dei servizi.

Negli anni 90 il Palazzo Vochieri è stato ristrutturato e organizzato in modo tale da ospitare nuove sale della biblioteca: la Sezione Ragazzi, la Sezione Novarese e la Sezione Testi Antichi.

Con funzioni di Centro Rete del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese, la Biblioteca Negroni coordina l'organizzazione, il funzionamento e lo sviluppo delle biblioteche del territorio convenzionate ai fini di un più razionale utilizzo delle risorse librarie, delle attrezzature e delle iniziative culturali.

La Regione rende disponibile presso la biblioteca il collegamento informatico per i lavori di catalogazione.

Il patrimonio librario cittadino, cui confluiscono di diritto tutte le pubblicazioni stampate nella provincia, raggiunge attualmente una consistenza di oltre 350.000 volumi (di cui 120 incunaboli e più di 2.000 edizioni del '500), più di 3.000 testate di periodici, oltre 35.000 fra dischi, nastri e cassette (quelli musicali sono depositati presso il Civico Istituto Musicale Brera).

## **1.2 Principali riferimenti normativi**

Direttiva 20 dicembre 2006 del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione "Per una Pubblica Amministrazione di qualità"

Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica - 24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini

D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

D.P.R. 28/12/2000 n. 445 - "Testo unico delle disposizioni legislative regolamentari in materia di documentazione amministrativa"

D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 – Capo III – Art. 11 - Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi

Comunicato di Leuven dell'agosto 1998

Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"

Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994)

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

D.L. 12.05.1995, convertito con modificazioni dalla L. 11.07.1995 n. 273, e successivi decreti attuativi, riguardante la normativa relativa alla carta dei servizi nella pubblica amministrazione

Legge regionale n. 78 del 1978 "Norme per l'istituzione ed il funzionamento delle biblioteche pubbliche di Enti locali o di interesse locale"

Regolamento della Biblioteca Civica Negroni, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 17 del 27.03.2014

## **1.3 I servizi della Biblioteca Civica "Carlo Negroni"**

Nell'ambito bibliotecario comunale vengono forniti:

- servizi bibliotecari di base:

sono orientati in particolare alla promozione della lettura, alla accessibilità degli strumenti e dei mezzi conoscitivi e alla diffusione dell'informazione, anche tramite sezioni per bambini e ragazzi;

- servizi bibliotecari di studio:

sono orientati in particolare a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti e delle informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento;

- servizi bibliotecari di conservazione e di documentazione locale:

sono orientati in particolare, nel rispetto prioritario delle esigenze di tutela e di conservazione del patrimonio posseduto, a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti posseduti, la relativa informazione bibliografica e repertoriale, il massimo

sfruttamento del potere informativo dei documenti costituenti le raccolte e a favorire la loro valorizzazione, con particolare riguardo ai documenti bibliografici relativi alla città e al territorio di Novara.

Per favorire la circolazione dell'informazione e accedere al patrimonio informativo, la Biblioteca dispone di un catalogo elettronico collettivo consultabile in sede e via Internet, aggiornato tempestivamente, con continuo recupero del pregresso, e di un catalogo cartaceo liberamente consultabile durante l'orario di apertura della biblioteca.

In dettaglio i servizi sono articolati in:

Servizio di prestito;

Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery;

Servizi di consultazione, informazione bibliografica e documentaria (reference);

Servizio di riproduzione dei documenti;

Servizio di consultazione di fondi speciali;

Servizi telematici e multimediali;

Servizio Libro Parlato;

Promozione alla lettura e visite guidate.

## **Servizio di prestito**

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della biblioteca per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità. L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita. Disabili o degenti possono essere iscritti al prestito da un loro delegato tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

I minori che non hanno compiuto 18 anni si possono iscrivere al prestito previo modulo di iscrizione firmato da un genitore o da chi ne esercita la podestà.

Per l'introduzione di alcuni servizi a distanza della biblioteca quali il sollecito di libri scaduti, l'invio di news, ecc. al momento dell'iscrizione viene richiesto l'indirizzo di posta elettronica e la sottoscrizione dell'informativa sulla privacy.

### **TESSERA PERSONALE.**

Al momento dell'iscrizione viene rilasciata gratuitamente una tessera personale. La tessera ha validità 1 anno. L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio.

### **RESPONSABILITÀ NELL'USO E CONSERVAZIONE.**

E' cura dell'utente conservare la tessera correttamente e presentarla agli operatori in caso di richiesta. In caso di smarrimento o furto, l'utente è invitato a darne tempestiva comunicazione all'ufficio prestito della biblioteca, che provvederà ad annullarla e a farne un duplicato per evitare successivi usi impropri da parte di terzi.

### **UTENTI NON IDENTIFICABILI**

Non sono registrati prestiti ad utenti che si presentino privi di tessera personale, di documento di identità o non identificabili dal personale. Costoro possono però richiedere che i documenti scelti per il prestito siano lasciati in deposito a loro favore per le successive 24 ore, affinché possano tornare a completare le operazioni di prestito.

### **USO DI TESSERE ALTRUI**

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico. Chi venga meno a tale impegno affidando la propria tessera ad

altre persone, libera la biblioteca da qualunque responsabilità in merito al controllo della corrispondenza tra identità del titolare e identità del richiedente.

#### QUANTITA MASSIMA DEI DOCUMENTI DA POTER PRENDERE IN PRESTITO

L'utente può prendere in prestito contemporaneamente 10 documenti di cui:

- 3 opere (per un massimo di 6 volumi)
- 3 audiolibri
- 2 CD-ROM o DVD o VHS
- 2 volumi provenienti dal prestito interbibliotecario regionale e nazionale

#### DURATA DEL PRESTITO

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri
- 7 giorni per gli audiovisivi
- 30 giorni per i corsi di lingue straniere

In relazione a specifiche iniziative possono essere previsti periodi di prestito diversi rispetto a quelli standard. Nel caso in cui la scadenza coincida con una festività o un periodo di chiusura la scadenza slitta alla prima data utile.

#### RINNOVI

E' possibile prorogare la durata del prestito per un periodo di 10 giorni per i libri e di 3 giorni per gli audiovisivi se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati da altri utenti.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata scegliendo le seguenti modalità:

- di persona
- telefonando
- per posta elettronica

#### PRENOTAZIONI

Gli utenti possono prenotare sino ad un massimo di 2 documenti. Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente in giornata.

L'opera viene tenuta in deposito presso l'ufficio prestiti per 3 giorni, trascorsi i quali, il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

#### OPERE ESCLUSE DAL PRESTITO

- tutti i documenti pubblicati da oltre 60 anni;
- edizioni rare e di pregio;
- i documenti in cattivo stato di conservazione;
- i documenti destinati alla consultazione generale;
- i quotidiani e i periodici;
- i manoscritti;
- il fondo novarese solo se in un'unica copia
- le miscellanee rilegate;
- le carte geografiche;
- le tesi di laurea.

#### PRESTITO SPECIALE

La biblioteca garantisce forme speciali di prestito per i libri esclusi per venire incontro a particolari esigenze di studio. Il servizio è offerto a coloro che al momento della richiesta risultano in regola con il prestito ordinario. L'utente può richiedere fino a 2 libri secondo le seguenti modalità:

- nei week-end: da 30 minuti prima della chiusura di sabato all'apertura del lunedì successivo;
- nei giorni prefestivi infrasettimanali: da 30 minuti prima della chiusura del giorno prefestivo all'apertura del giorno successivo al festivo;
- la sera: da 30 minuti prima della chiusura all'apertura del giorno successivo.

L'utente che non sia risultato puntuale nella restituzione delle opere è escluso da questo specifico servizio per 30 giorni. Dopo 3 esclusioni, l'utente è escluso da questo servizio in via definitiva.

#### RESTITUZIONE DEI DOCUMENTI

La restituzione può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate. Per la restituzione non è necessario possedere la tessera o esibirla.

#### PROCEDURE DI GESTIONE DEL PRESTITO IN CASO DI EMERGENZA

Quando si è nell'impossibilità di accedere al programma per la gestione automatizzata del prestito, la biblioteca attiva una procedura di emergenza per la registrazione manuale del prestito, per poter ridurre al minimo i disagi per gli utenti. Durante la gestione manuale i servizi di rinnovo e prenotazione sono temporaneamente non disponibili. I documenti restituiti in attesa di essere scaricati al riavvio delle procedure automatizzate; nel frattempo non potranno essere presi in prestito da altri utenti.

La biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito un segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria;
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e telefonicamente);
- producendo solleciti automatici

La biblioteca sta attuando la procedura per la gestione automatizzata del prestito di libri (in SBN)

#### DANNEGGIAMENTO O SMARRIMENTO DEI DOCUMENTI IN PRESTITO

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non devono essere danneggiati in nessun modo. Non devono essere sottolineate le pagine dei libri, riviste, quotidiani e non devono essere rigati o graffiati i dvd, cd, cd-rom così come le custodie nelle quali sono contenuti. Al momento della consegna dei materiali, il personale verifica insieme all'utente le condizioni, segnalando eventuali difetti. Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi o manomissioni di parti del materiale librario. In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca in uno dei due modi sotto indicati, a sua scelta:

- la consegna alla biblioteca di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita;
- il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, oppure – in caso di indisponibilità – per l'acquisto di una edizione equivalente.

La determinazione dell'importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto delle disponibilità di edizioni equivalenti sul mercato.

#### SUGGERIMENTI DI ACQUISTO

Gli utenti possono proporre richieste di acquisto tramite moduli disponibili presso i banchi di servizio dell'ufficio prestiti.

#### RITARDO NELLA RESTITUZIONE DEI DOCUMENTI

In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, la restituzione viene sollecitata tramite telefonata o messaggio di posta elettronica. Nel caso ulteriore di mancata restituzione, viene inviata una sollecitazione scritta tramite raccomandata con avviso di ricevimento. Nel caso in cui il prestito non venga ancora reso, si prenderanno i provvedimenti previsti dalla legge e, comunque, l'utente verrà escluso dal prestito di tutte le opere della biblioteca fino al momento della restituzione. Si rammenta a tal proposito che, in base alla circolare n. 37/2009 del Ministero dei Beni Culturali – Direzione Generale dei Beni Librari, l'utente che non abbia dato entro trenta giorni riscontro alla sollecitazione

scritta di restituzione dell'opera "deve essere escluso dalla frequenza della biblioteca, denunciato all'autorità giudiziaria e segnalato a questa Direzione Generale" secondo quanto previsto all'art. 41 del DPR 5 Luglio 1995 n. 417.

In caso di reiterazione del ritardo nella consegna, è prevista la sospensione dal servizio di prestito a domicilio per un periodo di tre mesi, aumentabili fino alla totale esclusione.

### **Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery**

Il prestito interbibliotecario e la richiesta di riproduzioni rappresentano il servizio attraverso il quale l'utente cerca, localizza, reperisce documenti non posseduti dalla biblioteca; egli può quindi effettuare richieste di prestito o di riproduzioni di materiale proveniente da altre biblioteche italiane ed internazionali. Il servizio viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto di autore e della corretta conservazione del materiale stesso. Il servizio di prestito interbibliotecario è aperto a tutti i tesserati della Biblioteca. Il servizio di richiesta riproduzioni è aperto anche agli utenti occasionali previa presentazione di un documento di identità.

La biblioteca si assume la responsabilità dell'integrità delle opere richieste in prestito interbibliotecario e della loro puntuale restituzione. Pertanto, è facoltà del Dirigente, su relazione scritta e motivata da parte dei referenti del servizio, di non accettare richieste da parte di utenti ripetutamente scorretti nel loro comportamento nei confronti della Biblioteca (reiterata consegna in ritardo delle opere, mancato rispetto dell'integrità delle medesime, irreperibilità, etc)

Si possono inoltrare fino a 2 (due) richieste di prestito interbibliotecario per volta e procedere, una volta restituiti i volumi, a successive richieste. Si possono inoltrare sino a 2 (due) richieste di riproduzioni fotostatiche per volta.

L'utente compila un apposito modulo nel quale, oltre ai dati delle opere richieste, deve indicare i propri dati anagrafici, un domicilio ed un recapito telefonico ed eventualmente un indirizzo e-mail.

Non è consentito annullare le richieste presentate.

All'utente che usufruisce del servizio di prestito interbibliotecario viene richiesto un rimborso spese di spedizione di euro cinque (€ 5,00) per ogni libro ordinato, da versare su conto corrente bancario i cui dati verranno forniti dagli operatori dell'Ufficio Prestito Libri. Copia del versamento deve essere consegnata agli addetti dell' Ufficio Prestito Libri prima del ritiro del materiale richiesto. Inoltre, l'utente si impegna a corrispondere l'eventuale rimborso spese, nell'importo e nella forma di pagamento richiesti dalla Biblioteca alla quale si inoltra la domanda di prestito interbibliotecario o di riproduzioni di documenti. Sarà cura dei responsabili del servizio contattare telefonicamente il richiedente nel caso che le spese richieste dalle altre biblioteche prestanti superino i sei euro (€ 6,00).

L'evasione delle richieste viene di norma effettuata entro tre giorni lavorativi dal ricevimento del modulo compilato. La biblioteca si impegna, qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di anomalo prolungamento dei tempi di consegna. I tempi di consegna dipendono dalle procedure operative e dalle modalità di spedizione dei documenti da parte delle biblioteche prestanti; pertanto possono variare da cinque a una ventina di giorni. Sarà cura del personale avvisare telefonicamente l'utente al momento dell'arrivo dell'opera o delle riproduzioni richieste o di un'eventuale risposta negativa.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi richiesti. L'eventuale proroga del prestito è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante. In caso di danno o smarrimento del materiale in prestito, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

Su richiesta il personale della Biblioteca effettua prenotazioni per libri/media in prestito. I documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso telefonico.

### **Servizi di consultazione informazione bibliografica e documentaria**

È possibile usufruire via WEB dei seguenti servizi:

- prorogare opere prese in prestito (sempre se non sono già prenotate da un altro utente);
- prenotare documenti o cancellare la prenotazione;
- proporre l'acquisto di un'opera;
- spedire via e-mail il risultato delle ricerche;
- chiedere informazioni;

La consultazione in sede delle opere collocate "a scaffale aperto", dei cataloghi, dei documenti elettronici, dei periodici e dei giornali/riviste è libera e gratuita.

L'utente può accedere direttamente allo scaffale aperto e prelevare l'opera che intende consultare; al termine della consultazione l'opera deve essere consegnata a un operatore della biblioteca per la corretta ricollocazione.

Le opere conservate nei magazzini possono essere consultate nelle sale di lettura previa presentazione di una richiesta scritta e di un documento d'identità. La consultazione delle riviste e dei giornali avviene in sezione Periodici.

Per avere in lettura o in prestito le opere collocate in strutture esterne, si deve compilare un'apposita scheda di richiesta. Il materiale richiesto sarà disponibile entro il lunedì successivo alla data di richiesta, tranne che nel periodo di non disponibilità del magazzino di stoccaggio per festività o chiusura estiva.

### **Servizio di riproduzione dei documenti**

Sono a disposizione degli utenti alcune fotocopiatrici per la riproduzione, nei limiti consentiti dalla normativa vigente, dei documenti della biblioteca che non siano pubblicati anteriormente all'anno 1900 o che non siano in precarie condizioni di conservazione. Le fotocopiatrici sono gestite da soggetti esterni alla biblioteca: il loro utilizzo è condizionato dall'inserimento di monete o di apposita tessera magnetica in vendita presso, l'edicola anitistante l'ingresso di corso Cavallotti 4.

Tutti i documenti della biblioteca possono essere fotografati per uso personale, mentre la loro riproduzione è vincolata dal rispetto delle norme sul diritto d'autore.

### **Servizio di consultazione di fondi speciali**

Tutti i documenti sono disponibili per la libera consultazione degli utenti. Alcuni sono soggetti a procedure più articolate per le cattive condizioni di conservazione, per la particolare conformazione, per il valore o la rarità (libri antichi, manoscritti, carte geografiche, fotografie, etc.).

La consultazione di tali reperti necessita di un preventivo appuntamento con il personale che può anche essere preso tramite invio di messaggio di posta elettronica o per telefono.

### **Servizi della sezione Multimediale**

La mediateca della Biblioteca Negrone è un servizio pubblico che offre alla propria utenza consultazioni e prestiti di supporti multimediali (DVD-VHS), l'utilizzo di postazioni informatiche e servizio di libro parlato per gli ipovedenti o affetti da disturbi dell'apprendimento.

Consultazione supporti multimediali – Tutti possono accedere alle due postazioni fornite di lettori DVD per poter visionare film o documenti multimediali in possesso della biblioteca. Agli utenti viene richiesta la compilazione di un apposito modulo e la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità.

Navigazione Internet. Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti. Esso è fruibile da chiunque, indipendentemente dalla propria residenza, ed è gratuito. Per accedere al servizio è richiesta la compilazione di un apposito modulo e la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità. Per i minori di 15 anni l'accesso al servizio è possibile se accompagnati, per la prima sessione di navigazione, da un genitore o di chi esercita la patria potestà, il quale dovrà compilare un modulo di autorizzazione e presentare copia di un documento di identità del minore che verrà trattenuta dalla sezione. Il tempo di navigazione internet è di un ora al mattino e di un ora al pomeriggio.

E' possibile effettuare delle riproduzioni in stampa dalle postazioni informatiche. Il costo delle riproduzioni è 0,05 Euro (cinque centesimi) cadauna.

Non è concesso l'utilizzo di supporti multimediali personali (CD-ROM, periferiche esterne di memoria di massa (Chiavi USB, flash cards, etc).

Sui PC della biblioteca non è consentito: 1) immettere dati e programmi; 2) svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni; 3) alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware; 4) scaricare software dalla rete 5) visionare siti dal contenuto violento o contrario alla morale comune (pornografia, etc).

Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:

- l'interruzione della sessione;
- la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio per un periodo di 30 giorni;
- la denuncia all'autorità giudiziaria.

L'utente può anche accedere con proprie macchine al servizio navigazione Internet utilizzando la copertura WI-FI offerta dai servizi informatici del Comune di Novara. Per navigare occorre registrarsi on-line e richiedere una password. A richiesta, gli operatori della sezione mediateca forniranno tutte le informazioni occorrenti.

Prestito supporti multimediali. Il prestito dei supporti multimediali (DVD e VHS) è consentito solamente ai tesserati della Biblioteca. Chiunque può tesserarsi gratuitamente presentando un documento di identità e compilando un apposito modulo disponibile all'Ufficio Prestito Libri.

Si possono richiedere due documenti multimediali in prestito per la durata di 7 (sette) giorni. Su richiesta, è possibile ottenere una proroga di ulteriori 3 (tre) giorni. I supporti contenenti corsi di lingua possono essere richiesti in prestito per la durata di 1 (un) mese. L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente deve rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato. Qualora l'utente non rispetti queste indicazioni sarà escluso dal prestito a domicilio.

## **Servizio Libro Parlato**

La Biblioteca Negroni mette a disposizione dei propri utenti affetti da particolari patologie visive o dell'apprendimento il prestito di libri parlati. Per accedere al servizio occorre compilare apposito documento di iscrizione e presentare una dichiarazione rilasciata da un medico che attesti la propria patologia. Il servizio è gratuito. I supporti libro parlato non



sono presenti in biblioteca ma verranno richiesti alla Biblioteca di Verbania, la quale fornisce solo tale servizio per adulti.

## **Promozione alla lettura e visite guidate**

La Biblioteca offre periodicamente a tutti i cittadini visite guidate e iniziative culturali quali esposizioni bibliografiche, presentazioni di opere e di autori, pubblicazioni, iniziative di didattica della Biblioteca.

In particolare sono proposte visite guidate della Biblioteca agli studenti delle scuole medie superiori e visite guidate alla sezione Ragazzi per alunni delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado

La Biblioteca propone iniziative culturali volte alla promozione della lettura e della frequentazione delle biblioteche.

Su diretta richiesta dell'utente, può essere attivato un servizio di newsletter.

La newsletter è un servizio gratuito di informazioni e notizie via e-mail sulle attività della Biblioteca, tramite il quale l'utente può essere costantemente informato sulle iniziative, gli eventi e le novità dei servizi.

I dati personali degli iscritti al servizio vengono trattati nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy.

## **2.2 Gli obiettivi della Biblioteca**

Le biblioteche svolgono una funzione fondamentale all'interno di una società libera, garantendo a tutti i cittadini accesso alle informazioni, opportunità di crescita culturale e di formazione e aggiornamento professionale, ma anche momenti di svago.

La Biblioteca Civica Negrone assomma le due competenze di biblioteca di conservazione e studio, soprattutto del patrimonio culturale locale, e di «public library», ovvero di biblioteca di pubblica lettura, rivolta a categorie di utenti più ampie possibile.

Gli obiettivi della Biblioteca saranno realizzati

- Garantendo fasce di apertura al pubblico ampie e funzionali, mantenendo e se possibile migliorando gli standard attuali.
- Destinando adeguate risorse per la qualità del patrimonio della Biblioteca Civica.
- Aggiornando costantemente il catalogo on-line, con l'inserimento delle nuove acquisizioni ed il progressivo recupero del pregresso.
- Tramite ammodernamento e sviluppo delle tecnologie multimediali ed informative.
- Garantendo l'accesso alla Biblioteca a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, operando scelte pluraliste nella selezione dei materiali ed offrendo nei confronti delle persone diversamente abili, ove non fosse possibile abbattere immediatamente le barriere architettoniche, servizi alternativi.
- Organizzando incontri, eventi e occasioni per far conoscere ai cittadini adulti e giovani le biblioteche, offrendo momenti di approfondimento culturale.
- Razionalizzando il sistema bibliotecario territoriale, anche attraverso una migliore collaborazione con le istituzioni pubbliche e private operanti nel settore.

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Biblioteca Civica ha individuato alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca Civica, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile.

I cittadini possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto offerto dalla Biblioteca.

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e la Biblioteca, esaminato il reclamo, provvede all' indennizzo.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Servizi al pubblico Puntualità del servizio

Iscrizione

Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione

Max 10 minuti

Prestito

Intervallo d'attesa per la fornitura del libro dal momento della consegna della richiesta debitamente compilata

Max 10 minuti se il documento è conservato nel magazzino della torre libraria

Il lunedì successivo ai giorni della richiesta debitamente compilata se il volume è stoccato nel deposito esterno

Prestito interbibliotecario

Fornitura immediata del documento alla consegna della ricevuta di pagamento della tariffa

Servizio di reference

Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta

Da uno a tre giorni lavorativi, in rapporto alla complessità della richiesta

Servizio di document delivery

Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta

7 giorni dalla richiesta

Acquisto opere proposte dagli utenti

Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente

Max 30 giorni

Reclami

Intervallo tra la ricezione del reclamo da parte degli uffici della biblioteca e la risposta all'utente

10 giorni lavorativi

### **3. I RAPPORTI CON I CITTADINI**

#### **3.1 L'informazione e l'ascolto**

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei Servizi comunali, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Biblioteca ha infatti istituito diverse forme di ascolto del cittadino-utente:

1. rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;
2. analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Biblioteca;

3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

### **3.2 La valutazione del servizio da parte dei cittadini**

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

### **3.3 Suggerimenti e reclami**

La Biblioteca Civica è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il motivo del reclamo;
- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

Reclami e suggerimenti possono essere presentati presso:

- la direzione della Biblioteca
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il municipio del Comune di Novara, Via F.lli Rosselli 1

Il reclamo può essere inoltrato anche via posta elettronica ai seguenti indirizzi:

[biblioteca.negrone@comune.novara.it](mailto:biblioteca.negrone@comune.novara.it);

[urp@comune.novara.it](mailto:urp@comune.novara.it)

Entro 10 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 10 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica e stabilendo un ulteriore termine.

### **3.4 Diritti e doveri**

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

L'amministrazione locale deve:

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

Il personale deve:

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

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, ogni altra regola di comportamento espressamente specificata negli avvisi agli utenti;
- non arrecare danno al patrimonio librario e agli arredi;
- essere cortese e corretto.

### **3.5 Gestione delle donazioni**

Le donazioni di materiale documentario da parte di terzi alla Biblioteca Civica Negroni costituiscono una delle modalità di incremento del proprio patrimonio documentario, in un'ottica di continuità e omogeneità rispetto alle raccolte.

La Biblioteca ha facoltà di accettare in donazione, da privati ed enti, materiale documentario senza vincolo di catalogazione e conservazione, riservandosi il diritto di selezionare le unità documentarie da acquisire all'interno delle proprie raccolte.

Il materiale accettato in dono ma che non viene incluso nel fondo librario della Biblioteca potrà essere:

a) rilevato da altre biblioteche facenti parti del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese o con cui esiste un rapporto di reciproca collaborazione;

b) donato ad associazioni, scuole, ospedali, o altri enti;

c) destinato al libero scambio fra utenti con o senza diretta mediazione della Biblioteca;

Di norma non sono accolte donazioni di enciclopedie, collezioni di periodici e altro materiale documentario seriale, testi scolastici, libri in cattivo stato di conservazione o sottolineati. La Biblioteca si riserva comunque la facoltà di valutare l'acquisizione di pubblicazioni di particolare interesse anche in deroga a questa norma.

Il materiale accettato in dono dalla Biblioteca entra a tutti gli effetti a far parte del proprio patrimonio e come tale, non può essere reclamato dal donatore ed è gestito con le stesse procedure del patrimonio acquisito per acquisto o scambio (restauro conservativo, scarto, dislocazione).

In caso di donazione di fondi con particolari caratteristiche e pregio o di considerevole entità, potranno essere stipulati accordi con il donatore, che ne stabiliranno dettagliatamente le modalità di conferimento alla biblioteca, le condizioni di conservazione e di fruibilità.

## **4. INFORMAZIONI UTILI**

### **4.1 Cosa fare per...**

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più comuni che vengono poste alla biblioteca civica.

Cosa posso fare nella biblioteca?

- Puoi leggere e prendere in prestito libri e audiovisivi, film in vhs e dvd;
- puoi leggere o sfogliare diversi quotidiani italiani e stranieri e numerose riviste;
- puoi chiedere informazioni per necessità pratiche e di studio, oppure per semplice curiosità;
- puoi navigare in internet e interrogare banche dati;
- puoi cercare informazioni sui cataloghi di altre biblioteche;
- puoi partecipare alle iniziative di promozione della lettura (laboratori, conferenze, presentazioni di libri, mostre bibliografiche, etc.);
- puoi proporre l'acquisto di un libro o di un audiovisivo.

Come mi iscrivo?

- Con un documento valido e il tesserino del codice fiscale o la tessera sanitaria, se sei maggiorenne
- Per i minorenni è necessaria inoltre l'autorizzazione scritta di un genitore.
- Se ti trovi in una situazione di disabilità o degenza puoi delegare per iscritto una persona di tua fiducia a recarsi in biblioteca, con i tuoi documenti.
- Se sei un cittadino non comunitario devi presentare il permesso di soggiorno \*\*\*\*\*

Quanti documenti posso prendere in prestito e per quanto tempo?

Puoi prendere in prestito 3 opere fino a un massimo di 6 volumi + 2 opere multimediali

Il prestito ha durata di 30 giorni per libri e di 7 giorni per i documenti elettronici, e può essere prorogato rispettivamente per altri 10 e 3 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente.

Il rinnovo del prestito può essere richiesto di persona allo sportello del prestito, telefonicamente o via web.

I periodici e le opere di consultazione sono esclusi dal prestito.

Posso prenotare un libro o un dvd?

Il materiale ammesso al prestito può essere prenotato di persona, telefonicamente oppure dal catalogo elettronico.

Se il documento è già in prestito verrai avvisato telefonicamente al suo rientro; se si trova in biblioteca, dovrai ritirarlo entro 3 giorni, altrimenti la prenotazione verrà annullata.

Posso consultare il catalogo online?

Il catalogo online della biblioteca è contenuto nella banca dati di Librinlinea del polo piemontese di SBN (servizio Bibliotecario Nazionale) ed è consultabile al seguente indirizzo:

<http://www.librinlinea.it/search/public/appl/search.php>

Il sito è raggiungibile anche partendo dal sito della biblioteca.

Cosa posso fare se non so usare il catalogo elettronico?

Puoi andare in biblioteca e farti aiutare dagli operatori a trovare le informazioni bibliografiche che servono.

Cosa posso fare se in catalogo non trovo il libro che stavo cercando?

Puoi avvalerti del servizio di prestito interbibliotecario, presentando una richiesta oppure puoi proporre l'acquisto alla biblioteca.

Cosa posso fare se ho bisogno di aiuto per una ricerca?

Puoi rivolgerti allo sportello del prestito, il cui personale può aiutarti nella ricerca a catalogo, oppure puoi rivolgerti ai bibliotecari per un'assistenza specialistica.

I bibliotecari sono disponibili secondo orari prestabiliti o su appuntamento.

È possibile visitare la biblioteca?

La Biblioteca propone visite guidate per classi scolastiche, concordandole con gli insegnanti.

Possono essere organizzate visite anche per gruppi o associazioni.

Cosa devo fare se perdo un libro?

Dovrai acquistarne una nuova copia, se è ancora reperibile in commercio, o un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari.

## **4.2 Recapiti ed orari da ricordare**

### **Recapiti**

Biblioteca Civica Negroni

Corso Cavallotti 4/6 – 28100 Novara (NO)

Tel. centralino 0321.370.2800, fax 0321.370.2851

e-mail: [biblioteca.negroni@comune.novara.it](mailto:biblioteca.negroni@comune.novara.it)

e-mail: [no0054@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it](mailto:no0054@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it)  
<http://www.comune.novara.it/citta/biblioteca/biblioteca.php>

### **Personale**

Dirigente del Servizio Cultura e Sport

Paolo Cortese, tel. 0321.370.2808, e-mail: [cortese.paolo@comune.novara.it](mailto:cortese.paolo@comune.novara.it)

Coordinamento generale

Mauro Ferrara, tel. 0321.370.2807, e-mail: [ferrara.mauro@comune.novara.it](mailto:ferrara.mauro@comune.novara.it)

Coordinamento attività per ragazzi e promozione della lettura

Maria Cesa, tel. 0321.370.2819, e-mail: [cesa.mari@comune.novara.it](mailto:cesa.mari@comune.novara.it)

Referente deposito obbligatorio degli stampati (diritto stampa)

Piera Catia Ubezio, tel. 0321.370.2853, e-mail: [ubezio.catia@comune.novara.it](mailto:ubezio.catia@comune.novara.it)

Referente catalogazione e libri antichi

Maria Pettinato, tel. 0321.370.280, e-mail: [no0054@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it](mailto:no0054@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it)

Referente sezione Ragazzi

Raffaella Andreozzi, tel. 0321.370.2813, e-mail: [biblioteca.ragazzi@comune.novara.it](mailto:biblioteca.ragazzi@comune.novara.it)

Referente sezione Periodici e prestito interbibliotecario

Alessandro Bertinotti, tel. 0321.370.2810, e-mail: [bertinotti.alessandro@comune.novara.it](mailto:bertinotti.alessandro@comune.novara.it)

Referente sezione Generale e prestito interbibliotecario

Manuela Ginepro, tel. 0321.370.2812, e-mail: [ginepro.manuela@comune.novara.it](mailto:ginepro.manuela@comune.novara.it)

### **orario di apertura**

(da settembre a giugno)

sezione Generale

lunedì 14.30 – 19.00;

martedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9.30 – 19.00;

sabato 8.30 – 12.30;

sezioni Multimediale e Periodici

lunedì 14.30 – 19.00;

martedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9.30 – 13.30; 15.00 – 19.00;

sabato 8.30 – 12.30;

sezione Ragazzi

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì 15.00 – 19.00;

sabato 8.30 – 12.30;

(da luglio ad agosto)

sezione Generale

prime tre settimane di luglio

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9.30 – 19.00;

sabato 8.30 – 12.30;

dalla quarta settimana di luglio a fine agosto

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9.30 – 13.30;

sabato 8.30 – 12.30;

sezioni Multimediale e Periodici

lunedì, martedì, giovedì, venerdì 9.30 – 13.30;

mercoledì 9.30 – 13.30 e 15.00 – 19.00;

sabato 8.30 – 12.30;

sezione Ragazzi

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9.30 – 13.30

sabato 8.30 – 12.30;

Per consentire le operazioni di riordino, i servizi vengono interrotti quindici minuti prima della chiusura