

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA COMUNALE DI CALCINATO

Indice

INTRODUZIONE

1. Che cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca di Calcinato
2. Finalità e missione della Biblioteca Comunale
3. Patrimonio della Biblioteca Comunale
4. I principi generali di erogazione del servizio
5. I servizi della Biblioteca Comunale di Calcinato
6. Gli obiettivi della Biblioteca

I RAPPORTI CON I CITTADINI

1. L'informazione e l'ascolto
2. La valutazione dei servizi da parte dei cittadini
3. Suggesti e reclami

INFORMAZIONI UTILI

1. Cosa fare per...
2. Recapiti ed orari da ricordare

1. Che cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Calcinato

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

La Carta, ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

2. Finalità e missione della Biblioteca Comunale

La Biblioteca comunale è un servizio gestito dal Comune di Calcinato in forma diretta quale strumento di realizzazione dei fini statutari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale democratico; fa parte del Sistema Bibliotecario Brescia Est con sede a Rezzato che unitamente agli altri sistemi presenti nella provincia di Brescia costituisce la Rete Bibliotecaria Bresciana.

Fin dalla sua costituzione nel 1971 la Biblioteca Comunale, quale centro informativo locale, si configura sia come istituzione deputata alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale, sia come biblioteca storica di documentazione e di conservazione per quanto riguarda il suo territorio.

Nell'intento di offrire a tutta la cittadinanza l'informazione di base e a livello specialistico, la Biblioteca connota la sua missione anche sotto gli aspetti della multimedialità e multiculturalità, mettendo a disposizione dell'utenza anche un accesso ai nuovi servizi informativi e di telecomunicazione come Internet, banche dati su CD-ROM/DVD.

La Biblioteca collabora inoltre anche con le associazioni e gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole e con soggetti pubblici o privati.

3. Patrimonio della Biblioteca comunale

La raccolta principale della Biblioteca civica comprende oltre 20000 unità bibliografiche. Ogni anno il patrimonio viene incrementato di circa 1000 titoli, dei quali circa 85% in lingua italiana ed un 15% in lingua straniera.

Le Biblioteca offre in particolare sezioni speciali per bambini e ragazzi, ai quali è dedicato circa un terzo del patrimonio, nonché narrativa e saggistica di primo livello per ogni fascia di età.

4. I principi generali di erogazione del servizio

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

La Biblioteca Comunale fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinione e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali.

I servizi sono in primo luogo e prioritariamente rivolti a tutti i cittadini residenti in provincia di Brescia ma anche, con le limitazioni e le modalità previste dal Regolamento, a ogni altra persona o ente che ne faccia richiesta.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio sono ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della fruibilità pubblica.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

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.

Efficacia, efficienza ed economicità

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.

5. I servizi della Biblioteca Comunale di Calcinato

- 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 al territorio di Calcinato.

In dettaglio i servizi sono articolati in:

- Servizio di prestito e prestito interbibliotecario
- Servizi di informazione bibliografica e documentaria (reference in sede e on-line)
- Servizio di riproduzione dei documenti
- Servizi di alfabetizzazione all'uso del catalogo elettronico
- Servizio di consultazione di fondi speciali (archivio comunale)
- Servizi telematici e multimediali
- Promozione alla lettura e visite guidate

Catalogo unico delle Biblioteche Rete Bibliotecaria Bresciana

Per favorire la circolazione dell'informazione, la Biblioteca partecipa al progetto della Provincia di Brescia al catalogo elettronico collettivo consultabile presso la sede e via Internet, aggiornato in tempo reale. Esso è denominato "Opac Rete Bibliotecaria Bresciana".

Nel catalogo RBB sono presenti anche i seguenti cataloghi;

Catalogo dei periodici della Rete Bibliotecaria Bresciana
Catalogo della Biblioteca del Libro Parlato Lions
Catalogo della Nastroteca Fratelli Milani
OPAC del Sistema Bibliotecario Urbano di Brescia
OPAC della Biblioteca del Seminario Diocesano di Brescia
OPAC della Biblioteca Statale di Cremona
OPAC delle Biblioteche della Provincia di Mantova
OPAC per bambini e ragazzi della Rete Bibliotecaria Bresciana

Servizio di Prestito

Il servizio di prestito è libero e gratuito ed è assicurato a tutti i cittadini residenti in provincia di Brescia. Possono usufruire del servizio anche cittadini residenti fuori della provincia di Brescia tramite il servizio di prestito interbibliotecario con le realtà associate alla Rete Bibliotecaria Bresciana.

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.

L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido e la Carta Regionale dei Servizi che funge da tessera di iscrizione alla Biblioteca.

La maggior parte del patrimonio è ammessa al prestito.

Di norma possono essere presi in prestito fino a 3 documenti (fino a un massimo di 5 volumi) + 1 opera multimediale (CD audio, CD-ROM, DVD, VHS, audiolibro).

Sono previste forme speciali di prestito breve delle opere di consultazione per documentate esigenze di lavoro o studio nei giorni di chiusura della Biblioteca come il fine settimana, in occasione di giorni festivi, nella settimana prima e dopo Ferragosto e durante la notte.

La durata del prestito è per i documenti a stampa di 30 giorni e per i documenti elettronici di 7 giorni e può essere prorogata per altri 30/7 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente.

Sono esclusi le opere di consultazione, i periodici, le tesi di laurea, le edizioni anteriori al 1935, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione.

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito. Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, la restituzione viene sollecitata tramite lettera per tre volte successive. Al terzo avviso segue una comunicazione che comporta l'esclusione dal prestito per almeno novanta giorni a decorrere dal giorno della restituzione ed il pagamento del valore delle opere non restituite.

Se il ritardo supera i centoventi giorni, l'utente è escluso dal servizio di prestito. La riammissione al servizio è comunque subordinata alla restituzione delle opere prese in prestito o loro pagamento.

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 dal loro arrivo.

E' possibile usufruire via WEB dei seguenti servizi:

I servizi al lettore

Attraverso l'OPAC il lettore può accedere a servizi di consultazione dello stato della sua tessera, di creazione di bibliografie e di salvataggio di ricerche, di suggerimento di acquisto e di prenotazione di documenti. Per accedere a queste funzionalità il lettore deve chiedere l'abilitazione alla biblioteca della RBB presso la quale è iscritto.

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. Le opere rare o di pregio possono essere consultate nella Sala Lettura da coloro che abbiano compiuto il 18° anno di età.

Servizi

La consultazione delle riviste e dei giornali avviene in emeroteca.

La Biblioteca assicura ai propri utenti iscritti il prestito interbibliotecario di opere appartenenti ad altre biblioteche della Rete bibliotecaria bresciana.

Alla postazione di reference è disponibile un bibliotecario per un'assistenza specialistica in orari prestabiliti. Per ricerche più complesse ed estese è possibile prenotare una consulenza individuale con i bibliotecari. Il colloquio approfondito è raccomandato per tesi o esami universitari. Per ricerche d'archivio è necessaria l'autorizzazione nulla osta della Soprintendenza Archivistica di Milano competente per il territorio, la domanda compilata presso la biblioteca viene trasmessa dal personale della biblioteca medesima.

La Biblioteca offre il servizio di informazione e consulenza anche per telefono (solo per domande precise, che richiedano risposte e ricerche rapide), via fax e on line tramite e-mail.

Nella Biblioteca durante l'orario di apertura al pubblico è possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della Biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d'autore.

Il servizio fotocopie è un servizio a pagamento (vedi sotto la voce tariffe).

Non è consentita la riproduzione di manoscritti, opere rare e di pregio, libri antichi, materiali danneggiati, periodici rilegati nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi.

I PC possono essere utilizzati in modalità videoscrittura per non più di 2 ore al giorno, 1 ora nel caso altre persone richiedano l'utilizzo.

Il servizio è a pagamento in relazione al tempo di utilizzo. Sono a pagamento le stampe secondo il loro numero.

Per accedere al servizio la prima volta è necessario compilare il modulo di iscrizione ai Servizi informatici e prendere visione del Disciplinare d'uso per i servizi multimediali e telematici.

I lettori possono scaricare su supporti informatici i risultati delle ricerche effettuate consultando i CD-ROM o navigando in Internet.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti 2 postazioni per la navigazione Internet e un ambiente Wireless per i portatili di proprietà previa scheda di autorizzazione ricaricabile per uso navigazione e gestione stampe. Possono accedere a questo servizio tutti coloro che si iscrivono ai Servizi informatici; non è necessario essere iscritti al prestito.

Per i minori di 18 anni il modulo di iscrizione deve essere controfirmato da un genitore. Se il modulo non viene firmato dal genitore in presenza dell'addetto, si richiede la fotocopia del documento d'identità di chi firma.

Servizi telematici e multimediali

La navigazione gratuita ed è ammessa solo per la consultazione del catalogo della rete bibliotecaria bresciana.

Il servizio è accessibile da martedì a sabato dalle ore 14.00 alle ore 17.45.

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 la sede centrale propone visite guidate della Biblioteca agli studenti delle scuole del territorio

Ogni modulo ha una durata di ca. 60 minuti e viene offerto solo su appuntamento.

Un appuntamento fisso nel mese di maggio è rappresentato dall'iniziativa regionale "Open Day Fai il pieno di cultura".

Tariffe dei servizi a pagamento

Costo fotocopia

Costo per fotocopia A4 €0,10

Costo per fotocopia A3 €0,20

Stampa su foglio A4 €0,10 (nero) – 0,30 (colore)

Prestito interbibliotecario (extra RBB: tariffe per la biblioteca richiedente Rimborso spese di spedizione € 3,62 per le monografie)

Navigazione Internet 1€ all'ora (0,50 mezz'ora – 0,25 un quarto d'ora)

6. Gli obiettivi della Biblioteca

Gli obiettivi della Biblioteca civica di Calcinato	Come vengono raggiunti
abolire le barriere architettoniche in Biblioteca civica;	installazione di ascensore;
rendere fruibile tutte le risorse documentarie e informative delle biblioteche comunali;	inserimento nel catalogo on line del patrimonio;
rendere completa l'accessibilità al patrimonio ed ai servizi;	servizio MP3 per ipovedenti e disabili; prestito a domicilio per anziani e degenti;
soddisfare i bisogni della cittadinanza in ordine alla letteratura per bambini e ragazzi;	cura costante di una sezione ragazzi con specifici servizi per utenti in età minore
potenziare la multimedialità ed il livello tecnologico delle infrastrutture bibliotecarie;	aumento delle postazioni Internet e multimediali tramite ambiente wireless;
soddisfare i bisogni informativi e documentari dei cittadini di provenienza extra comunitaria.	adeguamento del patrimonio documentario e i servizi.

IMPEGNI E GARANZIE

Gli standard e gli impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Biblioteca comunale ha individuato alcuni standard che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte dal Comune sono di qualità.

Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca comunale, in modo da garantire un livello di qualità più alto possibile.

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

Nelle seguenti tabelle si riportano le attività svolte dalla Biblioteca comunale, con i relativi standard garantiti.

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.

Fattori della qualità	Attività/Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto
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 consegna del libro Interbibliotecario	Max 5 minuti Min. 1 giorni - max 8 giorni
	Prenotazione	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: on line direttamente dal catalogo	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: di presenza	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via telefono	Immediatamente
	Proroga	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: on-line direttamente dal catalogo	Immediatamente
	On-line	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via e-mail	1-2 ore In orario d'ufficio

Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: di presenza	Immediatamente		
Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via telefono	Immediatamente		
Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: on line direttamente dal catalogo		Immediatamente
	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: via telefono		Immediatamente
	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: di presenza		Immediatamente
Orientamento e accoglienza	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente	
Servizio di reference on-line	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta	A scelta 3 giorni lavorativi o 1 settimana	
Servizi per bambini e ragazzi	Visite guidate		30 ore all'anno
Tempi di risposta alla ricezione di un reclamo		8 giorni	
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico	20 ore

Servizi telematici e multi-mediali	Possibilità di prenotare on-line Intervallo di attesa tra richiesta di prenotazione e conferma		24 h su 24 h Immediatamente
Capacità di risposta/empatia	Acquisto opere proposte dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	Max 30 giorni
Percentuale di accoglimento		85-90%, il resto può essere soddisfatto con il prestito interbibliotecario	
Tangibilità	Strumenti di attenzione tangibile nei confronti dell'utente	Questionario di soddisfazione	Sì
Adeguatezza o pertinenza	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1% in più rispetto all'anno precedente
Emeroteca	Disponibilità di quotidiani e periodici correnti:		3 quotidiani (1 nazionale 2 provinciali) 15 riviste vario genere

I RAPPORTI CON I CITTADINI

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 della Biblioteca.

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 – cliente:

- 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.

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. Suggerimenti e reclami

La Biblioteca comunale è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

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 comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;

I reclami possono essere presentati anche presso:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Comune di Calcinato.

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;
- predisporre 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, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

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

INFORMAZIONI UTILI

1. Cosa fare per?

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

Cosa devo fare per iscrivermi alla Biblioteca?	<p>Se sei un cittadino residente in provincia di Brescia puoi iscriverti di persona, presentando un documento di identità ed il tesserino magnetico (Carta Regionale dei servizi) codice fiscale che fungerà anche da tessera di iscrizione.</p> <p>Se sei diversamente abile o degente puoi essere iscritto da un tuo delegato, presentando una delega scritta e un documento valido, anche in fotocopia sia del delegato che del delegante.</p> <p>Se sei minorenne è necessaria l'autorizzazione di un genitore o tutore.</p>
Quante opere/media posso avere in prestito?	Puoi avere in prestito fino a 3 opere (max 5 volumi) + 1 opera multimediale (CD audio, CD-ROM, DVD, VHS, audiolibro) per ogni biblioteca a cui sei iscritto.
Quanto dura il prestito?	La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per le opere multimediali e può essere prorogata per altri 30/7 giorni, se l'opera non è stata prenotata da un altro utente. La proroga deve essere richiesta almeno un giorno prima della scadenza, anche telefonicamente o via Internet.
E se non restituisco un libro entro la data di scadenza?	Un ritardo lieve non comporta alcuna sanzione, ma se il ritardo è consistente la Biblioteca spedisce ad intervalli di tempo regolari, per posta o via e-mail, tre solleciti per la restituzione del libro. Dopo il terzo sollecito partirà una comunicazione che comporta l'esclusione dal prestito.
Cosa devo fare se perdo un libro?	<p>Se perdi o danneggi, anche parzialmente, un libro dovrai acquistarne una nuova copia oppure, se questo non fosse possibile, un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari.</p> <p>Se ciò non fosse possibile, dovrai rifondere il danno alla Biblioteca, pagando un importo non inferiore al valore commerciale del libro.</p>
Posso rinnovare un prestito?	Sì, puoi prolungare il prestito di un libro per altri 30 giorni e di un'opera multimediale di altri 7, a condizione che un altro utente non l'abbia nel frattempo prenotata. La proroga deve essere richiesta almeno un giorno prima della scadenza, anche telefonicamente oppure on-line.
Posso prenotare un documento?	<p>Sì, puoi prenotare un libro di persona rivolgendoti al personale delle biblioteche oppure telefonicamente o via Internet.</p> <p>Se il libro prenotato è in prestito, al suo rientro verrai avvisato telefonicamente e il libro prenotato resterà a tua disposizione per 7 giorni dall'avviso. Se il libro prenotato non è in prestito, puoi comunque prenotarlo. In questo caso resta a disposizione per 3 giorni, trascorsi i quali la prenotazione viene annullata.</p>

Cosa devo fare per avere in prestito un libro da un'altra biblioteca	Se sei un utente iscritto alla Biblioteca Comunale puoi presentare una richiesta , di persona, o via on line con i servizi del lettore
Cosa devo fare per ricevere aiuto in una ricerca?	Puoi rivolgerti allo Sportello del prestito dove il personale ti può fornire una prima informazione sui servizi della Biblioteca e può aiutarti nella ricerca a catalogo. Oppure alla postazione di reference (cioè di consulenza/informazioni) dove è disponibile un bibliotecario per un'assistenza specialistica ad orari prestabiliti. Puoi anche fissare un appuntamento, prenotando una consulenza individuale con i bibliotecari. Inoltre è possibile chiedere assistenza anche <ul style="list-style-type: none"> • on-line (biblioteca@comune.calcinato.bs.it) • per telefono (dalle 14.00 alle 18.00 da martedì a sabato).

Cosa devo fare per navigare in Internet?	Devi iscriverti ai Servizi informatici e multimediali, compilando l'apposito modulo e devi prendere visione del Disciplinare d'uso per i servizi multimediali e telematici. Non è necessario essere iscritti al prestito. Se sei minorenne il modulo di iscrizione deve essere controfirmato da un genitore, che abbia preso visione anche delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.
Per quanto tempo posso navigare?	La navigazione è ammessa per non più di un'ora al giorno e per un massimo di 2 ore se la postazione è libera.
Posso usare la posta elettronica?	Sì, puoi leggere ed inviare posta elettronica presso fornitori di free e-mail.
Posso fare fotocopie?	In biblioteca c'è una fotocopiatrice a disposizione degli utenti.
Come devo fare per sapere dal catalogo se un libro è già in prestito?	Nella scheda del libro ricercato c'è un campo chiamato Disponibilità: cliccando sul nome della Biblioteca si possono vedere i dati amministrativi relativi a quel libro, cioè anzitutto la segnatura e la disponibilità. Se nella colonna Data di restituzione compare una data, ciò significa che il libro è in prestito e che sarà disponibile da quella data in poi.

Come devo fare per proporre l'acquisto di un libro, di un cd o l'abbonamento ad un periodico?	Se si è iscritti alle Biblioteche comunali si può compilare il modulo disponibile presso gli sportelli del prestito o per posta elettronica. Ogni proposta viene valutata in base alle disponibilità finanziarie ed alla coerenza con la collezione e gli scopi della Biblioteca.
È possibile visitare la/le biblioteca/che?	La Biblioteca civica propone visite guidate agli studenti delle scuole presenti sul territorio. Ogni modulo ha una durata di circa 30-60 minuti e viene offerto solo su appuntamento.

2.RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE

Biblioteca Comunale”

Indirizzo: Via XX Settembre 80

25011 Calcinato - Bs

E-mail: biblioteca@comune.calcinato.bs.it

Tel.: Fax: 030 963481

Orario: martedì – sabato 14.00-18.00

Note: I servizi di iscrizione e prestito ed Internet cessano 15 minuti prima della chiusura.