



**BIBLIOTECA COMUNALE DI RHO
VILLA BURBA**

CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2016

1 - COS'E' E PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

COMUNE DI RHO
BIBLIOTECA DI RHO - VILLA BURBA CORSO EUROPA, 291 20017 RHO
TEL 02.93332.215 / 93322.390 / 93332.291
www.comune.rho.mi.it biblioteca.rhoburba@csbno.net

1. Con la Carta dei servizi la Biblioteca Comunale di Rho - Villa Burba definisce e rende noti ai cittadini i principi fondamentali ai quali ispira la sua attività:
 - a) i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di qualità che il cittadino si attende dalla Biblioteca;
 - b) gli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della Biblioteca;
 - c) la valutazione dell'attività svolta, anche al fine di introdurre correttivi;
 - d) le procedure di reclamo, cioè i mezzi o i rimedi messi a disposizione dei cittadini per segnalare disfunzioni, con l'impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto.
2. L'assunzione di regole, criteri, procedure, oltre ad essere esplicitate sulla Carta, devono corrispondere a reali comportamenti tenuti nell'erogazione del servizio.
3. La Biblioteca Comunale di Rho - Villa Burba, nell'ambito di uno sforzo di rinnovamento e miglioramento del servizio reso ai cittadini ritiene opportuno, nello spirito sopra descritto, procedere all'adozione della Carta dei servizi, anche in ragione del percorso evolutivo che la Biblioteca ha avviato nel corso degli ultimi anni.

2 - I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 - Principi generali

1. I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche.
2. La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.
3. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.
4. Oltre a garantire un servizio di base di documentazione promuove la lettura intesa non solo come informazione ma anche come piacere disinteressato.

5. La Biblioteca Comunale di Villa Burba, inoltre, è parte del fenomeno evolutivo che sta interessando le Biblioteche Pubbliche in tutto il mondo, e si sta trasformando nell'era dell'informatica, del digitale e del web: da centro dedicato prevalentemente al libro e alla lettura, a centro culturale e aggregativo che dà spazio a tutte le forme del sapere, della cultura, dell'arte e dell'aggregazione sociale.
6. La Biblioteca comunale di Rho - Villa Burba costituisce un servizio del Comune di Rho, che la gestisce tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.
7. Luogo privilegiato di informazione, educazione e divulgazione dei saperi lungo tutto l'arco della vita, la Biblioteca Pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

2.2 - Uguaglianza

1. I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.
2. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.
3. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.
4. La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.
5. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2.3 - Imparzialità e continuità

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

2.4 - Accessibilità

1. La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.
2. La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio.
3. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.
4. La biblioteca si impegna a eliminare le barriere architettoniche della propria sede.

2.5 - Diritto di scelta

1. Le raccolte e i servizi possono comprendere tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.
2. La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione.
3. La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

2.6 - Partecipazione e trasparenza

1. I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.
2. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.
3. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.
4. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.
5. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.
6. La biblioteca si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

2.7 - Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

1. Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.
2. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti.
3. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

2.8 - Standard

1. Gli standard (denominati indici) di cui assicurare il rispetto per mantenere il servizio entro limiti accettabili di funzionalità cui si fa riferimento sono quelli adottati dal Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest - CSBNO.

2. Le statistiche dell'andamento della Biblioteca sono pubbliche, e sono visibili a tutti sul sito www.csbno.net
3. Gli indici sono stati desunti dalle "Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane", Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2000. Costituiscono il risultato conclusivo di alcuni anni di attività del gruppo di lavoro AIB "Gestione e valutazione" e propongono standard-obiettivo.
4. Gli indici sono costruiti con misure di cui le linee guida danno una definizione, precisando periodicità e modalità di rilevazione. Tali indici saranno periodicamente rivisti in funzione dell'andamento del servizio reso. Le modalità previste per il loro conseguimento possono essere desunte dal Piano Esecutivo di Gestione Annuale, a disposizione dei cittadini. Il raggiungimento dei valori prescritti dagli indici sono sottoposti a verifica nel corso dell'assemblea pubblica degli utenti.
5. Sembra opportuno anche inserire a fianco di ogni indice dichiarato per la Biblioteca quali sono gli standard di riferimento esposti nelle "Linee Guida", tenendo conto della situazione italiana di solito considerata piuttosto insoddisfacente e che quindi si mantengono al di sotto dei valori previsti dagli standard internazionali e dei livelli raggiunti in molti paesi europei.

3 - RISORSE

3.1 - Sede

1. La Biblioteca ha sede in Villa Burba, villa storica del 1600, sita sull'arteria principale che attraversa tutta la città, il Corso Europa, a poca distanza dall'Ospedale di Rho che è anche Monumento ai Caduti, e dal Santuario della B.V. Addolorata e Collegio dei Padri Oblati Missionari. Il suo edificio è facilmente riconoscibile. La Biblioteca è attualmente suddivisa in due sezioni: la sezione adulti che si trova al primo piano del corpo centrale della Villa, e la sezione ragazzi, che si trova al primo piano dell'ala est. L'accesso al primo piano è garantito in entrambi i casi da un ascensore, utilizzabile anche dalle persone diversamente abili.
2. Gli ambienti sono caratterizzati dall'architettura storica della Villa.
3. Al piano terra del corpo centrale si trovano le sale di studio per la lettura silenziosa.
4. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura e ambienti per servizi di consultazione e studio.
5. Davanti all'ingresso principale (Cortile Nobile), sull'altro lato del Corso Europa, si trova il "Parco Europa", realizzato di recente e molto amato e frequentato, per la sua piacevolezza e fruibilità. La Villa ha poi sul retro il suo Giardino Storico, conosciuto come "Parco della Villa Burba". E' un parco pubblico, molto interessante per la sua architettura e per le piante e fiori anche rari che vi si trovano.
6. L'esistenza dei Parchi esterni, utilizzato anche per momenti di animazione, è un ulteriore fattore di qualità.
7. Sono utilizzati altri spazi della Villa, non destinati alla Biblioteca, per la realizzazione di momenti di animazione e promozione della lettura per giovani e adulti.

8. La Biblioteca promuove la frequentazione e la presenza della popolazione di tutte le fasce d'età e si adopera per essere un luogo piacevole di arricchimento e di incontro tra libri e utenti, luogo di scambio e socializzazione , un vero e proprio salotto della comunità.
9. Gli spazi sono organizzati tenendo conto dell'utenza e della tipologia dei documenti esposti, così suddivisi:
 - Sezione Adulti:
 - a) *Il Banco prestiti e reference*, dove è possibile rivolgersi per iscrizione, operazioni di prestito, informazioni bibliografiche e consulenze.
 - b) *Spazi consultazione cataloghi e banche dati, navigazione Internet, utilizzo pc per videoscrittura*. Il catalogo on-line comprende l'intero patrimonio non solo della Biblioteca di Rho Villa Burba e delle altre Biblioteche di Rho (Biblioteca Popolare, lat/CentRho, Biblioteca Piras, Biblioteca Durremmatt, Biblioteca di Lucernate), ma anche quello di tutte le Biblioteche aderenti al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest - CSBNO. E' possibile navigare su Internet, stampare e salvare (se consentito dall'amministratore di rete) quanto reperito in rete o su banche dati. E' a disposizione un pc per l'utilizzo di alcuni dei più comuni programmi, che può essere usato per le necessità degli utenti.
 - c) *Spazio periodici*, dove sono disponibili per la consultazione le riviste e i quotidiani. Sono esclusi dal prestito solo gli ultimi numeri delle riviste e i quotidiani.
 - d) *Spazi utilizzabili per piccole esposizioni*, dove la biblioteca presenta e organizza novità editoriali, esposizioni tematiche, bibliografie legate a ricorrenze particolari ed eventi culturali.
 - e) *Zone dedicate alle opere di consultazione*. Le opere cartacee di consultazione, normalmente escluse dal prestito, hanno sull'etichetta posta sul dorso la lettera "C".
 - f) *Scaffalature aperte al pubblico*, dove è collocata la maggior parte del patrimonio della biblioteca: libri, cd musicali, video in dvd, sezione di storia locale.
 - g) *Spazi dedicati a magazzini librari*, dove sono conservati i volumi che non trovano posto sulle scaffalature aperte e le riviste per le quali è prevista la conservazione.
 - h) *Uno spazio dedicato all'attività amministrativi, uno spazio dedicato al trattamento dei documenti da inserire nel patrimonio della Biblioteca (acquisti, ingressatura, catalogazione del materiale documentario)*.
 - i) *Due sale per studio e lettura silenziosa al piano terra del corpo centrale*.
 - *La sezione bambini e ragazzi/e (0/14 anni)*, sita nell'ala est, con materiali a loro dedicati.
10. L'accesso alla Biblioteca è libero e consentito a chiunque rispetti un normale comportamento evitando disturbo agli altri frequentatori.
11. Sempre nell'Ala Est della Villa Burba vi è un Bar con giardino esterno, a disposizione degli utenti della Biblioteca e della Villa Burba.
12. All'interno delle sale dedicate allo studio e alla lettura silenziosa è richiesto il silenzio; occorre evitare l'utilizzo di telefoni cellulari e la consumazione di alimenti e bevande.
13. Negli altri spazi della Biblioteca è preferibile un tono di voce moderato: è opportuno evitare per quanto possibile l'utilizzo di telefoni cellulari e la consumazione di alimenti e bevande.
14. E' ovunque proibito il fumo. I cani possono essere introdotti solo se muniti di museruola e guinzaglio.

Indice	Indice dichiarato	Standard di riferimento
Indice di superficie. (Area dei servizi al pubblico/popolazione) X 10	0,18	Da 0,5 a 0,7 mq. ogni 10 abitanti
Indice di apertura. (ore di apertura mattutina, escluso Sabato /3)+ ore apertura pomeridiana serale e di sabato	60,43	Da 40 a 60 ore di apertura settimanale
Indice di spesa. Spesa corrente annuale/popolazione	€ 10,23	Da 12,91 a 18,08 € per abitante

3.2 - Raccolte documentarie e loro organizzazione

1. Alla Biblioteca Comunale di Rho Villa Burba non è affidato il compito di garantire la conservazione e la trasmissione del sapere consolidato (ad eccezione di quanto riguarda la storia locale), ma di offrire un patrimonio documentario costantemente aggiornato, in grado di promuovere l'informazione e la lettura e di stimolare i diversi interessi culturali.
2. Ciò si attua con un costante ricambio del patrimonio, attraverso lo scarto del materiale usurato e superato e l'acquisto di nuovi documenti.
3. Per quanto concerne l'acquisizione e lo scarto, si fa riferimento a piani di acquisto e di scarto elaborati dalla Biblioteca in accordo con le politiche di acquisizione e di scarto del CSBNO.
4. Le tecniche bibliotecarie e biblioteconomiche utilizzate sono quelle adottate dal CSBNO.
5. Il patrimonio documentario è costituito in massima parte da volumi esposti in scaffali aperti, allo stato attuale classificati secondo la classificazione decimale Dewey abbreviata. Questa classificazione divide i documenti in funzione della loro materia e consente di collocarli in scaffale in ordine progressivo (dallo 000 al 999).
6. Una parte limitata dei documenti è conservata in un magazzino non accessibile al pubblico.
7. Le riviste sono ordinate in espositori aperti al pubblico nella zona periodici ("emeroteca").
8. I quotidiani sono conservati in Biblioteca per tre mesi più il mese in corso.
9. I settimanali e i quindicinali si conservano in Biblioteca per sei mesi più il mese in corso.
10. Le altre riviste si conservano presso il magazzino per tre anni più l'anno in corso.
11. La Biblioteca si prefigge di raccogliere, ordinare e rendere fruibile il materiale librario e documentario relativo al territorio di Rho e del Rhodense, mediante il Centro di Documentazione Locale - CDL, istituito e gestito insieme alla Biblioteca Popolare di Rho e al CSBNO.

Indice	Indice dichiarato	Standard di riferimento
Indice della dotazione documentaria. Dotazione documentaria/popolazione	1,9	Da 2 a 3 documenti per abitante
Indice della dotazione di periodici. (Periodici correnti/popolazione) X 1.000	1,15	Da 10 a 15 testate ogni 1.000 abitanti
Indice di incremento della dotazione documentaria (acquisti annui/popolazione) X 1.000 abitanti =	44	250 acquisti annui ogni 1.000 abitanti fino a 20.000 ab.; 50 acquisti ogni 1.000 abitanti per la frazione eccedente i 20.000 ab.

3.3 - Personale: autonomia e aggiornamento professionale

1. Le bibliotecarie e i bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali. L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Ente Locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito delle bibliotecarie e dei bibliotecari, che ad esso si dedicano con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Indice	Indice dichiarato	Standard di riferimento
Indice della dotazione di personale. (Personale in unità lavorative a tempo pieno/popolazione) X 2.000.	0,31	Da 0,7 a 1,2 ogni 2.000 abitanti

3.4 - La cooperazione interbibliotecaria: il Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest

1. La cooperazione interbibliotecaria attuata attraverso l'adesione attiva al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest - CSBNO, di cui il Comune di Rho è tra i Comuni fondatori, è un potente strumento di qualificazione del servizio, e consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.
2. Il CSBNO nasce nel 1997. La sua forma giuridica attuale è quella di Azienda Consortile.
3. Il Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest, che con le sue molteplici attività, rappresenta il cuore delle biblioteche, dal 10 ottobre 2009 alloggia presso le sale di Villa Gargantini, a Paderno Dugnano.
4. La biblioteca di Rho Villa Burba fa parte di questa rete bibliotecaria che lega le 50 biblioteche di 34 comuni dell'area nord-ovest della Provincia di Milano per una popolazione di circa 780.000 abitanti e per un totale di circa 1.500.000 di prestiti annuali. Il Consorzio gestisce le consegne quotidiane dei documenti, governa e interviene sul sistema informatico, organizza in collaborazione con le biblioteche diverse iniziative sovracomunali di promozione di lettura, eventi culturali e corsi di formazione che abbracciano molteplici interessi.

5. I compiti del CSBNO sono i seguenti:
- Coordinamento dei programmi informatici e telematici delle biblioteche
 - Coordinamento degli acquisti del materiale librario e documentario anche con l'acquisto centralizzato
 - Formazione dei cataloghi collettivi e sistemi informativi coordinati
 - Costituzione di un fondo comune librario e documentario
 - Organizzazione e gestione del prestito interbibliotecario, della consulenza biblioteconomica e dell'informazione bibliografica
 - Rilevamento periodico dei dati statistici
 - Formazione e aggiornamento professionale
 - Iniziative culturali e di promozione della lettura
6. I principali servizi forniti dal Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest di cui fruisce la Biblioteca di Rho sono:

Automazione

Tutte le biblioteche del Consorzio sono collegate on-line con una banca dati centrale. Tutte le operazioni di gestione del patrimonio documentario di tutte le biblioteche (libri, video, CD musicali, CD-ROM, ecc.) sono effettuate in diretta sui server. Ogni utente di ciascuna biblioteca può non solo conoscere il patrimonio di tutte le altre, ma può anche ottenere in prestito qualsiasi materiale in qualsiasi momento, anche mediante prestito on-line, compresi gli e-book mediante la piattaforma MLOL.

Catalogazione

Ogni documento che entra in biblioteca deve essere catalogato e classificato per poter essere successivamente reperito ed ottenuto in prestito dagli utenti. Questa attività gestita centralmente consente alle biblioteche di realizzare grandi economie di scala risparmiando risorse e migliorando la qualità.

Prestito Interbibliotecario

All'automazione ed alla catalogazione si affianca il prestito interbibliotecario. Ogni giorno furgoni del Sistema passano per le biblioteche aderenti portando i libri e i documenti richiesti in prestito dagli utenti. In questo modo ogni biblioteca è realmente lo sportello locale di una grande biblioteca di territorio.

7. Gli utenti iscritti a Rho Villa Burba hanno accesso a una dotazione di libri e altri documenti, in costante accrescimento; i documenti non posseduti in sede possono essere ordinati e sono ricevuti in media entro una settimana.
8. La rete delle biblioteche di Rho aderenti al CSBNO, oltre che dalla Villa Burba, è costituita da:
- nuovo punto biblioteca di Via Giulio Cesare nella frazione di Lucernate
 - Iat/CentRho di Piazza San Vittore
 - Biblioteca Popolare di Rho di Via De Amicis
 - Biblioteca Scolastica Angela Piras,
 - Biblioteche delle Scuole Superiori Cannizzaro e Mattei.

4 - SERVIZI

1. Orari di apertura:

- Orario di apertura al pubblico Sezione Adulti:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
8.45-18.45	8.45-18.45	8.45-18.45	8.45-18.45	8.45-18.15	8.45-18.15

- Orario di apertura al pubblico Sezione Ragazzi:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
15.00 -18.30	15.00 -18.30	15.00 -18.30	15.00 -18.30	9.00 -12.30	9.00 -12.30

2. Nel periodo estivo la Biblioteca adotta un orario ridotto che viene tempestivamente comunicato ai cittadini.
3. Il servizio di prestito cessa cinque minuti prima della chiusura al pubblico.
4. In materia di copia, prestito e consultazione valgono le norme previste dalla legislazione vigente per la tutela del diritto d'autore.

4.1 - Servizio di consultazione

1. La consultazione dei cataloghi e del materiale documentario è libera.
2. Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle sue ricerche.

4.2 - Prestito bibliotecario

4.2.1. Iscrizione al prestito

1. Il prestito è personale e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.
2. A seguito di iscrizione, sono ammessi al servizio di prestito, senza limitazioni di età, tutti i domiciliati nella provincia di Milano e i domiciliati all'interno del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest cui Biblioteca aderisce.
3. Sono ammessi anche tutti coloro che, pur non essendo domiciliati all'interno del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest, vi hanno la propria sede abituale per studio e/o lavoro.
4. Le regole per l'iscrizione al servizio sono quelle definite dal Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest, a cui si rimanda.

4.2.2. Condizioni di prestito

1. Il servizio di prestito viene assicurato anche a tutti gli iscritti alle biblioteche appartenenti al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest.
2. Ogni cittadino iscritto al prestito può prelevare dagli scaffali aperti e presso la sezione periodici libri, riviste, cd rom musicali, dvd o altri documenti ammessi al prestito e recarsi al banco prestito per la loro registrazione, esibendo la tessera di iscrizione. Il materiale non presente potrà essere richiesto in altre biblioteche del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest, se da esse posseduto.

3. Le regole relative a:

durata e rinnovo del prestito, restituzione, prestito interbibliotecario, solleciti per ritardi, smarrimento o danneggiamento, deroghe, prenotazioni, sia dei documenti della Biblioteca di Villa Burba che delle altre biblioteche aderenti, navigazione internet, servizi telematici e multimediali, scaricare dati da internet e supporti multimediali e servizi analoghi, sono quelle definite dal Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest.

Indice	Indice dichiarato	Standard di riferimento
Indice di prestito. numero prestiti annuali (inclusi prestiti interbibliotecari a propri iscritti ed esclusi i rinnovi)/popolazione	1,5	Da 1,5 a 2,5 prestiti per abitante
Indice di circolazione. numero prestiti annuali(inclusi prestiti interbibliotecari a propri iscritti ed esclusi i rinnovi) / dotazione documentaria	1,43	Da 0,7 a 1,5 prestiti per documento posseduto

4.3 - Servizio di riproduzione - Fotocopiatura, stampa e scarico dati.

1. In orario di apertura al pubblico è possibile riprodurre in fotocopia i documenti della Biblioteca nel rispetto della normativa sul diritto di autore. Le tariffe sono fissate dall'Amministrazione Comunale. Le fotocopie vengono effettuate dal personale della Biblioteca.

4.4 - Servizio di informazione

1. La Biblioteca offre un servizio di assistenza per la consultazione dei cataloghi e delle banche dati e di consulenza per le ricerche informative e documentarie.
2. Il catalogo elettronico è direttamente accessibile in sede e permette la verifica in tempo reale dell'effettiva disponibilità delle opere o del loro stato di prestito, così da poter cercare i documenti in Biblioteca oppure richiedere quelli presenti in altre Biblioteche del Sistema.
3. La Biblioteca informa i cittadini sulle proprie attività attraverso diversi canali quali:
 - il sito del Comune: www.comune.rho.mi.it
 - il sito del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest www.csbno.net.;
 - newsletter del Comune;
 - newsletter del CSBNO;
 - comunicazioni via e-mail;
 - pagina face book.

4.5 - Sezione per bambini e ragazzi

1. In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la sezione dedicata sita nell'ala est della Villa, organizza servizi specifici rivolti alle bambine e bambini e alle ragazze e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico.

2. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, intendono promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive delle bambine, dei bambini, delle ragazze e dei ragazzi.
3. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte delle loro figlie e dei loro figli.
4. E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza.
5. Nella Sezione dedicata, si trovano libri, periodici e documenti multimediali per la fascia di età da zero a quattordici anni.
6. Sono allestiti anche gli scaffali con scelta di documenti destinati ai genitori. Nella sezione adulti sono allestiti scaffali con libri e documenti adatti agli adolescenti.
7. Le ragazze e i ragazzi possono fruire di tutti i servizi descritti sopra per le altre fasce di età, alle medesime condizioni di prestito.
8. Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi e dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per bambine, bambini, ragazzi, e ragazze rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, e vengono prodotti materiali e documenti specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età.
9. In questo ambito viene riservata particolare attenzione al mondo della scuola.
10. Ogni anno vengono realizzate iniziative di promozione e di animazione della lettura, sono distribuite guide bibliografiche e di invito alla lettura, si realizzano visite guidate per le scuole.

4.6 - Centro di Documentazione Locale

1. La Biblioteca è il luogo della memoria storica della comunità locale e della conservazione delle radici culturali. Per questo insieme alla Biblioteca Popolare di Rho e al CSBNO, è stato istituito il Centro di Documentazione Locale presso Villa Burba, che cura la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

4.7 - Raccolte per minoranze etniche e linguistiche

1. La Biblioteca si attiva per conoscere le esigenze delle minoranze etniche e linguistiche e predispone raccolte in lingua sia nella sezione adulti che in sala ragazzi.
2. La Biblioteca opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.
3. Possono essere inoltre promosse iniziative multiculturali rivolte a bambine, bambini e famiglie straniere, anche per entrare in contatto con le famiglie di recente immigrazione nel nostro territorio.

4.8 - Promozione e attività culturali.

1. La Biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.
2. La Biblioteca organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.
3. Sono prodotte pubblicazioni, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative similari.
4. La biblioteca inoltre organizza attività di divulgazione del sapere, della conoscenza e che favoriscano l'aggregazione sociale in tutti gli ambiti culturali, rivolte a tutto il pubblico interessato, quali per esempio corsi di yoga, knit café, corsi di lettura ad alta voce.

4.9 - Promozione alla lettura

1. La biblioteca organizza attività di promozione della lettura e dei servizi, programmate sia per un'utenza libera (appuntamento di lettura ad alta voce, animazione) incontri con l'autore, gruppi di lettura e stretto rapporto con le scuole, con il coinvolgimento delle classi.

5 - INFORMAZIONE

5.1 - Informazione

1. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio, preferibilmente in forma scritta (anche per e mail) indirizzata.
2. La biblioteca annualmente deve rendere pubblici:
 - a) il proprio piano esecutivo di gestione, riferito all'anno in corso;
 - b) i dati sul raggiungimento degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
 - c) i servizi a pagamento
3. Questi documenti sono richiedibili per la consultazione al banco prestito.
4. Copia della Carta dei Servizi è consultabile presso il Banco prestito della Biblioteca, oppure visitando il sito comunale www.comune.rho.mi.it

5.2 - Diritti e doveri

1. Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:
 - a) 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.
 - b) Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite il Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

c) 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 silenziosa, 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.

2. 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.

5.3 - Tutela dei diritti degli utenti - Reclami

1. Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.
2. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato al Capo Servizio Biblioteca compilando un apposito modulo e consegnandolo al Banco Prestiti o utilizzando l'apposito spazio sul sito del Comune di Rho nella sezione "Comunichiamo".
3. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.
4. Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.
5. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.
6. Gli utenti insoddisfatti della risposta ricevuta hanno diritto di presentare i loro reclami al Dirigente dell'Area Servizi alla Persona.

5.4 - Rapporto con gli utenti

1. Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome.
2. L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti al Servizio Biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dalla presente carta dei servizi o dagli ordini di servizio del Dirigente dovrà essere dapprima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, allontanato dal personale di turno, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto alla Direzione.
3. Avverso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Dirigente del Settore. L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con Ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso al Servizio Biblioteca. Avverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo.

4. BIBLIOTECA COMUNALE DI RHO VILLA BURBA

6. - ESTRATTO DELLA CARTA DEI SERVIZI EDIZIONE 2016

COMUNE DI RHO
BIBLIOTECA DI RHO - VILLA BURBA CORSO EUROPA, 291 20017 RHO
TEL 02.93332.215 / 93322.390 / 93332.291
www.comune.rho.mi.it biblioteca.rhoburba@csbno.net

Orario di apertura al pubblico

Sezione Adulti

Lunedì 8.45-18.45	Martedì 8.45 -18.45	Mercoledì 8.45-18.45	Giovedì 8.45-18.45	Venerdì 8.45 - 18.15	Sabato 8.45-18.15
----------------------	------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------------	----------------------

Sezione Ragazzi

Lunedì 15.00-18.30	Martedì 15.00-18.30	Mercoledì 15.00-18.30	Giovedì 15.00-18.30	Venerdì 9.00-12.30	Sabato 9.00-12.30
-----------------------	------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------	----------------------

Nel periodo estivo la Biblioteca adotta un orario ridotto che viene comunicato per tempo ai cittadini.

Il servizio di prestito cessa cinque minuti prima della chiusura al pubblico.

ALLEGATO 1: OPUSCOLO ISTRUZIONI ALL'UTENTE
ALLEGATO 2: "BIGINO" DEI SERVIZI