

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

Versione 1.0 giugno 2014

ALLEGATI

Allegato 1	(allegato ad aggiornamento annuale)	pag. 2
Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBME/SBV		
Allegato 2	(allegato ad aggiornamento annuale)	pag. 10
Tariffe in vigore nelle biblioteche SBME/SBV		
Allegato 3		pag. 12
Documentazione tecnico-normativa di riferimento		
Allegato 4		pag. 14
Schema-tipo di regolamento per biblioteche SBME		

ALLEGATO 1

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

PREMESSA

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

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

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

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

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

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

Sono invece "buone-pratiche" in carico ai cittadini-utenti:

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

INTRODUZIONE DI TARIFFE PER RITARDATA RICONSEGNA

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

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

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

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

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

Relativamente alla logica sottesa a questa “regola”:

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

Relativamente alla definizione della “tariffa”:

- prevedere una tariffa di importo uniforme, in qualsiasi biblioteca appartenente ai Sistemi;
- individuare un importo ben calibrato e progressivo rispetto al ritardo;
- definire una base di calcolo da applicare ad ogni singolo materiale in ritardo (nel caso di restituzioni multiple i singoli importi dovranno essere sommati);
- prevedere comunque un tetto massimo dell'importo dovuto (diversificato tra libri, materiali multimediali e periodici) per evitare che la tariffa risulti spropositata rispetto al valore del materiale trattenuto oltre i limiti della gratuita (per questa ragione il tetto massimo è differenziato tra libri, nbm e riviste);
- prevedere anche un tetto massimo complessivo per ogni atto cumulativo e contestuale di pagamento per ritardata riconsegna (a prescindere dal numero di materiali riconsegnati in ritardo), onde evitare che l'importo della tariffa cresca eccessivamente nel caso in cui l'utente abbia un alto numero di materiali in carico; l'obiettivo della introduzione di tariffe non è infatti “fare cassa” ma quello di disincentivare comportamenti dannosi per la fruizione delle raccolte documentarie delle biblioteche;

- applicare una moderazione della tariffa relativamente al materiale dedicato alla fascia “bambini/ragazzi” presi in prestito da minori di anni 14 (o 15?);
- prevedere, sulle tipologie di materiale che lo permettono, un breve periodo di tolleranza all'interno del quale non esigere esborsi;
- prevedere una soglia minima di definizione della tariffa pari a € 0,50 (anche qualora l'importo calcolato in base ai parametri fosse inferiore), per evitare che un valore eccessivamente basso faccia percepire la tariffa come insignificante;
- introdurre un meccanismo di arrotondamento in eccesso/difetto del calcolo della tariffa che preveda pagamenti di valore complessivo, costituito da multipli di € 0,50 per facilitare l'atto di pagamento e trattare “cifre tonde”.

Relativamente all'atto della “riscossione”:

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

Relativamente agli aspetti comunicativi:

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

Relativamente agli aspetti normativi e di formalizzazione delle nuove regole:

- l'iter di approvazione (per SBME) e di aggiornamento (per SBV) delle “linee-guida per la redazione dei regolamenti e delle carte dei servizi delle biblioteche” da parte degli Organi Politici dei due Sistemi dovrà essere terminato entro il 31.10.2014;
- il conseguente iter di approvazione dei regolamenti di biblioteca (necessario in tutte le biblioteche aderenti a SBME) dovrà essere terminato entro il **28.2.2015**;
- l'applicazione del nuovo regime tariffario relativo ai pagamenti per ritardata riconsegna entrerà in vigore, in modo unitario e in tutte le biblioteche aderenti ai due Sistemi, entro il 1° luglio 2015;
- I Sistemi Bibliotecari si impegnano a realizzare entro il 30.6.2015 un apposito modulo software, integrato con il gestionale di biblioteca, per il completo supporto relativo

all'iter di gestione delle tariffe di ritardata riconsegna (calcolo della tariffa, registrazione del pagamento, emissione della ricevuta, riepilogo mensile ed annuale degli incassi effettuati in ogni singola biblioteca, archiviazione di auto-dichiarazioni degli utenti).

- l'importo della "tariffa sistemica" e' approvato dagli Organi Politici dei due Sistemi Bibliotecari, previo parere degli Organi Tecnici e successivamente ratificato da ogni Amministrazione Comunale; in assenza di modifiche, l'importo della tariffa per ritardata consegna viene annualmente confermato dall'Organo Politico dei Sistemi Bibliotecari congiuntamente all'allegato "Tariffe in vigore nelle biblioteche".

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

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

Durata del prestito in regime di gratuita'

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

Rinnovabilita' (ancora in regime di gratuita')

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

Fascia di Tolleranza

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

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

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

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

Taglia minima e arrotondamenti degli atti di pagamento

Taglia minima

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

Arrotondamenti

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

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

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

Estensione massima del ritardo con sola tariffazione

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

Sanzioni

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

Tetti massimi della tariffa

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

Casi speciali

MINORI

- prestiti di materiali "R" su tessere di minori di 14/15anni (?): - 50%;

AUTO-DICHIARAZIONI DEGLI UTENTI

- e' possibile evitare il pagamento della tariffa nel caso di sottoscrizione di "autodichiarazione" (presentabile al massimo in 1 occasione – anche per piu' materiali - nell'arco degli ultimi 3 anni) nella quale l'utente dichiara di:
 - a) non aver mai ritirato i materiali;
 - b) aver gia' reso i materiali.
- L'auto-dichiarazione puo' essere accolta soltanto:

- a seguito di dialogo con operatore e ricerca del materiale in biblioteca;
- se l'utente non ha già ricevuto un 2° atto di sollecito;
- se l'utente è disponibile ad effettuare una ulteriore verifica sul non effettivo possesso dei materiali (a casa sua), fornendo in breve tempo (1 o 2 gg al max) un feedback alla biblioteca;
- la presentazione di autodichiarazioni è tracciata e archiviata a livello software ed ha il valore legale di una “autodichiarazione”.

SMARRIMENTI/DANNEGGIAMENTI e RELATIVI RIMBORSI

- l'utente che dichiara di aver smarrito/danneggiato (irrimediabilmente) materiali presi in prestito e che hanno già maturato un ritardo di riconsegna è tenuto al rimborso del materiale (secondo criteri e quantum definiti nel regolamento di biblioteca) e al pagamento della tariffa per ritardata riconsegna.
Le modalità di pagamento dei rimborsi sono le medesime di quelle adottate per le tariffe; anche in questo caso non deve essere richiesto all'utente di recarsi presso la biblio proprietaria del materiale smarrito. l'utente può (per sua scelta e non per richiesta del bibliotecario) procedere al riacquisto del medesimo titolo smarrito (in alternativa al rimborso).
- gli incassi per rimborso di materiali smarriti/danneggiati ALLEGATI_SBME2014_bisi vanno incamerati contabilmente dal Comune/Biblioteca in cui si realizza l'incasso (a prescindere dalla proprietà del documento); sarà cura del responsabile della biblioteca che ha effettuato l'incasso a:
 - dichiarare informaticamente lo smarrimento del materiale;
 - gestire la situazione dell'utente (regolarizzarla se l'utente ha risarcito, sospenderlo se non l'ha fatto);
 - comunicare alla biblioteca proprietaria l'accaduto e – se ha riscosso il rimborso – procedere al riacquisto (presso propri fornitori attivi in quel momento) del titolo in questione (o altro titolo di pari valore, concordato con la biblioteca proprietaria).

IMPEGNO DELL'ORGANO POLITICO A TRATTARE FUTURI SVILUPPI IN TEMA DI GESTIONE DELLE TARIFFE DI RITARDATA RICONSEGNA

La Conferenza dei Sindaci dei due Sistemi Bibliotecari valuta opportuno che, nell'arco dei successivi 12 mesi dalla approvazione delle "Linee-guida", vengano discusse e valutate le seguenti ipotesi di miglioramento sul tema in questione:

- Utilizzare gli incassi delle "ritardate riconsegne" per finalita' che potenzino il servizio bibliotecario (ad esempio come integrazione di acquisto-libri, rispetto ai soli acquisti effettuati dalle biblioteche con il proprio budget a bilancio); questa innovazione avrebbe il vantaggio di rendere meno conflittuale il rapporto con l'utente tenuto a pagare la tariffa.
- Per poter gestire con maggiore efficacia e semplicita' procedurale questa ipotesi operativa, risulterebbe opportuno:
 - attribuire l'incasso direttamente al Sistema Bibliotecario ma evitando un trasferimento di risorse tra le varie Amministrazioni comunali coinvolte, che risulterebbe di complessa ed onerosa gestione;
 - sviluppare, in associazione con altri sistemi bibliotecari che avvertono il medesimo bisogno, un sistema di pagamento "evoluto", che permetta di prevedere modalita' di pagamento alternative al contante (evitando quindi del tutto l'incasso di cash presso le biblioteche), quali ad esempio:
 - un sistema di "borsellino-elettronico" ricaricabile e utilizzabile "a scalare" a disposizione degli utenti con modalita' di ricarica molteplici, orientate a soluzioni "no cash" (carta di credito, bonifico online, card ricaricabili presso operatori commerciali, utilizzo del credito "telefonico", paypal, ecc);
 - utilizzare lo stesso sistema per gestire anche incassi di natura diversa dalle semplici "tariffe per ritardata riconsegna" (servizi ILL tariffati, acquisto corsi di formazione, ecc).
- comunicare periodicamente all'utenza delle biblioteche quale utilizzo e' stato fatto delle risorse incassate come "tariffe per ritardata riconsegna".

ALLEGATO 2

Tariffe in vigore nelle biblioteche SBME/SBV

Nella seduta dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario MilanoEst del giorno XX.XX.XXXX (metti data) sono state approvate le seguenti tariffe unificate per servizi a domanda individuale erogati nelle biblioteche SBME e SBV.

Tali tariffe – armonizzate con quelle in vigore presso le biblioteche del Sistema Bibliotecario Vimercatese (ente capofila: Comune di Vimercate) - entreranno in vigore a partire dal **1.3.2015**.

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

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

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

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

Ristampa tessera

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

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

Tariffe per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito

→ *si rimanda all'allegato 1 "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito nelle biblioteche SBV e SBME"*

Stampe, fotocopie * e vendita di supporti magnetici

Stampa A4 in b/n	Euro 0,10 a foglio
Stampa A4 a colori (ove disponibile)	Euro 0,50 a foglio
Stampa A3 in b/n (ove disponibile)	Euro 0,20 a foglio
Stampa A3 colore (ove disponibile)	Euro 1,00 a foglio
Pendrive USB (vendita)	prezzo variabile **
Pendrive USB (prestito)	prezzo variabile **

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

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

ALL. 3

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

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

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

LEGGI e NORME NAZIONALI E REGIONALI

- Legge Regionale n.81 del 14.12.1985 ad oggetto: "Norme in materia di biblioteche e archivi storici di Enti Locali o di interesse locale".
Ente: Regione Lombardia
- Programma pluriennale regionale 2010-2012 in materia di biblioteche ed archivi storici di enti locali o di interesse locale, approvato con DGR n.VIII/11159 del 3.2.2010. Programma prorogato per il triennio 2013-2016 con DGR X/1304 del 30.1.2014
Ente: Regione Lombardia
- Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di Ente Locale e di interesse locale, in attuazione dell'art.4 c.131 lettera J della L.R. n.1 del 5.1.2000, approvato con DGR n.7/16909 del 26.3.2004.
Ente: Regione Lombardia
- Decreto legislativo n.267 del 18.8.2000 (e successivi aggiornamenti) ad oggetto: "Testo Unico degli Enti Locali".
Ente: Repubblica Italiana
- Decreto legislativo n.196 del 30.6.2003 ad oggetto: "Codice in materia di protezione dei dati personali".
Ente: Repubblica Italiana
- Legge n.633 del 22.4.1941 ad oggetto: "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo servizio".
Ente: Repubblica Italiana
- Decreto legislativo n. 685 del 16.11.1994 ad oggetto: "Attuazione della Direttiva 92/100/ CEE, del Consiglio, del 19 novembre 1992, concernente il diritto di noleggio, il diritto di prestito e taluni diritti connessi al diritto d'autore in materia di proprieta' intellettuale.
Ente: Repubblica Italiana

DOCUMENTAZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE DI SETTORE

- UNESCO, "Manifesto sulle biblioteche pubbliche", approvato dal Consiglio Intergovernativo per il programma Unesco nel novembre 1994.
Ente: Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)
Maggiori info: www.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm
- IFLA, "Il servizio bibliotecario pubblico: linee-guida IFLA/Unesco per lo sviluppo", III Edizione 2001.
Ente: International Federation Libraries Associations
Maggiori info: www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf

- AIB, “Linee-guida per la realizzazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche”, 2000.
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)
Maggiori info: www.aib.it/aib/editoria/pub066.htm
- AIB, “Linee-guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane”, 2000.
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)
Maggiori info: www.aib.it/aib/editoria/pub078.htm
- AIB, “Linee-guida sui requisiti di qualificazione dei gestori in esterno di attività dei servizi bibliotecari”, 2004.
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche)
Maggiori info: www.aib.it/aib/editoria/2004/pub140.htm

ALL. 4

Schema-tipo di regolamento per biblioteche SBME

Sommario per sezioni

- Istituzione e finalità del Servizio
- Patrimonio e bilancio
- Personale, Organizzazione del lavoro, Direzione
- Servizio al pubblico
- Rapporti istituzionali con l'utenza
- Disposizioni finali

SEZIONE A) ISTITUZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 1 - Finalità del Servizio

La biblioteca civica del Comune di XXXXXXXX e' il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalità informative non specialistiche. Tutti sono liberi di frequentare la biblioteca e di utilizzarne le risorse e i documenti.

I compiti chiave della biblioteca pubblica riguardano l'accesso all'informazione, il supporto a percorsi formativi e autoformativi, la promozione culturale e della lettura, la tutela e la promozione della memoria storica locale; tali attività devono essere rivolte a

tutte le fasce d'età, ad associazioni ed istituzioni attive localmente.

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

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

Art. 2 – Principi di erogazione dei servizi

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

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

SEZIONE B) PATRIMONIO E BILANCIO

Art. 3 - Patrimonio della biblioteca

Il patrimonio della biblioteca civica e' costituito da:

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

Art. 4 - Incremento del patrimonio documentario

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

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

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

Art. 5 – Scarico e eliminazione di beni inventariati

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

Il materiale documentario, non avente carattere raro o di pregio con particolare riferimento alla documentazione di interesse locale, che non assolva più alla funzione informativa – secondo i criteri definiti nel precedente articolo 4 – sarà, con le stesse procedure, scaricato dall'inventario, eliminato o ceduto ad altri soggetti che ne facciano utile uso, secondo modi e procedure definite o concordate con l'Amministrazione Comunale.

Art. 6 - Risorse finanziarie

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

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

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

Art. 7 - Relazione di bilancio e conto consuntivo

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

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

SEZIONE C) PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E DIREZIONE

Art. 8 - Risorse umane

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

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

Art. 9 – Reclutamento personale di ruolo

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

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

Art.10 – Organi politici di indirizzo del servizio bibliotecario

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

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

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

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

Art. 11 – Direzione tecnica del Servizio

Il responsabile del servizio e' colui a cui compete, tramite il supporto degli operatori in

dotazione alla biblioteca, la gestione del Servizio; ne determina, sulla base degli indirizzi generali fissati dall'Amministrazione, gli obiettivi e i criteri di massima per conseguirli. Cura l'applicazione del Regolamento e degli altri atti normativi approvati dai competenti organi dell'Amministrazione in accordo anche con quanto previsto dagli atti che disciplinano l'attività di cooperazione bibliotecaria, come ad esempio: la convenzione istitutiva del Sistema Bibliotecario Milano Est e le "Linee-guida SBME". Il responsabile redige la relazione previsionale e consuntiva di bilancio.

Art. 12 - Formazione e aggiornamento del personale

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

SEZIONE D) SERVIZI AL PUBBLICO

Art. 13 - Criteri ispiratori del servizio bibliotecario pubblico

Il servizio bibliotecario è istituito e organizzato secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza. Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale principio e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti. Le regole di servizio – al fine di armonizzarsi con quelle delle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario – si conformano a quanto stabilito dagli Organi Politici e Tecnici del Sistema Bibliotecario.

Art. 14 - Orario di apertura al pubblico

Con apposito atto amministrativo è stabilito l'orario settimanale e annuale di apertura al pubblico della biblioteca comunale. L'apertura è articolata sulle fasce di orario che consentano ad ogni categoria di utenti il più ampio utilizzo dei servizi, nei limiti delle disponibilità finanziarie dell'Ente e della dotazione di personale. Con motivato provvedimento vengono definiti i periodi di chiusura ordinari e straordinari della biblioteca.

Art. 15 Servizi al pubblico

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

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

b) **per le biblioteche che intendono adottare (inizialmente o definitivamente) solo il regolamento**: riproporre (eventualmente in modo più sintetico) le stesse informazioni fornite nella parte 2 delle "Linee-guida SBME". Si consiglia di evitare di fornire nel regolamento le informazioni relative alle modalità operative dei servizi al pubblico di maggiore dettaglio (quelle indicate al p.to M della parte 2 delle "Linee-guida SBME": durata del prestito delle varie tipologie di materiale, possibilità di rinnovo, numero max di prestiti in contemporanea, ecc.) in quanto potrebbero cambiare con una certa frequenza. È preferibile in questo caso dire che, in

caso di modifica – con provvedimento del Dirigente di Settore - verranno comunicate all'utenza le modalità di servizio, opportunamente armonizzate a livello sistemico.

Sono previsti e seguenti servizi al pubblico

- a - Consultazione in sede
- b – Iscrizione al servizio
- c – Prestito a domicilio, prenotazione e rinnovo del prestito
- d – Prestito interbibliotecario all'interno del Sistema Vimercatese
- e – Prestito interbibliotecario esterno al Sistema Vimercatese
- f – Assistenza e consulenza all'utente
- g – Informazioni rapide e di comunità
- h – Utilizzo di internet
- i – Utilizzo di banche dati e supporti multimediali
- l – Servizi on-line
- m – Servizi per bambini e ragazzi
- n – Servizi per adolescenti
- o – Attività di promozione

Le modalità dei servizi al pubblico sono descritte nelle "Linee-guida del SBME"/"Carta dei servizi", allegate al presente regolamento.

Le modalità operative dei servizi vengono comunicate all'utenza con provvedimento del Dirigente di Settore, in caso di modifica.

Art. 16 – Servizi tariffati e rimborsi

Alcuni servizi a domanda individuale sono tariffati.

La definizione delle tariffe viene armonizzata a livello sistemico.

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

La biblioteca dà informazione sul costo di tali servizi; le modalità di riscossione delle relative somme fanno riferimento alle indicazioni contenute nella "Linee-guida SBME" nonché alla legislazione ed ai regolamenti vigenti.

Art. 17 - Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti

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

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

L'utente può avanzare critiche e inoltrare reclami in ordine alla conduzione del Servizio indirizzando all'ufficio competente una lettera firmata, cui sarà data risposta entro 30 giorni.

Art. 18 – Sollecito per la restituzione di materiali in prestito e pagamenti per ritardata riconsegna del materiale preso in prestito

Il servizio di prestito prevede un tempo massimo di utilizzo del documento al termine del quale il materiale deve essere riconsegnato in biblioteca affinché possa essere

utilizzato da altri utenti. Di norma e' garantito ad ogni utente la possibilità di chiedere il rinnovo del prestito, ossia una dilazione del termine di riconsegna.

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

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

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

L'entità della tariffa per ritardata riconsegna del materiale documentario di proprietà della biblioteca è definita dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario e successivamente ratificata da ogni Amministrazione Comunale.

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

L'eventuale mancato ricevimento del sollecito per la restituzione del materiale preso in prestito non dà titolo all'utente di contestare o evitare il pagamento della tariffa.

Qualora l'utente ritenga non esatti i rilievi mossi dalla biblioteca nei suoi confronti rispetto alla mancata riconsegna del materiale, potrà fare reclamo scritto al Responsabile di Servizio, il quale provvederà a verificare la situazione e darà risposta all'Utente entro 30 giorni lavorativi, specificando in quale modo dovrà essere regolarizzata la situazione.

Art. 19 - Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente

L'utente che tenga nell'ambito dei locali della biblioteca un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico o non rispetti le norme previste dal presente regolamento o dagli ordini di servizio del Responsabile del Servizio sarà richiamato ed - in caso di reiterata inosservanza - allontanato dal bibliotecario, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Responsabile di Servizio; verso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Responsabile del Servizio.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con Ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso alla biblioteca comunale ed ai relativi servizi delle biblioteche SBME.

Art. 20 – Rimborso di materiale documentario danneggiato e smarrito

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

- 1 - riacquisto del volume se ancora in commercio;
- 2 - acquisto di un volume di valore equiparabile, in accordo con il responsabile del servizio
- 3 - 100% del prezzo di copertina per il materiale prodotto negli ultimi 5 anni (fa fede la data di stampa/produzione del materiale);
- 4 - 120% del prezzo di copertina per materiale prodotto da più di 5 anni (fa fede la data di stampa/produzione del materiale).

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

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

L'utente potrà essere sospeso dal servizio di prestito delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Milano est fino a quando non avrà provveduto al risarcimento dovuto. Qualora inoltre sul materiale gravino tariffe per ritardata restituzione (come previsto all'art.18 del presente regolamento), l'utente sarà tenuto al pagamento anche di tali somme.

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

Art. 21 – Associazioni di utenti e volontari

La biblioteca civica di XXXXXXXX si dichiara interessata e disponibile a collaborare e supportare la costituzione di autonome forme di partecipazione da parte dei propri utenti.

Verso tali gruppi organizzati e formalmente costituiti nelle varie forme di associazione previste dalla legge - nel cui statuto sia esplicito l'interesse per lo sviluppo e la crescita della locale biblioteca e siano definite le finalità, le responsabilità, le modalità operative dell'associazione e dei propri associati - le biblioteche si impegnano a:

- realizzare specifici momenti d'informazione e comunicazione sulle politiche di servizio e sui piani di attuazione dei propri programmi, anche a carattere sistemico;
- valutare ipotesi di collaborazione per la realizzazione di progetti di promozione della lettura e di sviluppo dei servizi bibliotecari, qualora tali progetti rispecchino le priorità e le linee d'indirizzo definite dall'Amministrazione e siano conformi al ruolo istituzionale della biblioteca pubblica e alle politiche del Sistema Bibliotecario.

In presenza dei citati requisiti e concordando comuni politiche di collaborazione tra Biblioteca e Associazione, potranno definirsi – nell'autonomia decisionale dell'Amministrazione Comunale – specifici progetti o più stabili forme di convenzionamento che prevedano sinergie nell'utilizzo di spazi, risorse e attrezzature.

SEZIONE F) DISPOSIZIONI FINALI

Art. 22 – Aspetti non disciplinati dal regolamento

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

Art. 23 – Diffusione e comunicazione del regolamento

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

Art. 24 – Allegati al presente regolamento

Il presente regolamento e' composto da 25 articoli.

Sono parte integrante del documento i seguenti allegati:

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

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

Art. 25 – Abrogazione del precedente regolamento

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