



COMUNE DI BRESCIA

**CARTA DEI SERVIZI
DEL SETTORE BIBLIOTECHE**

**Testo approvato con delibera di G.C. n. 847/39285
P.G. in data 31/07/2009**

INDICE

Introduzione

Che cos'è la Carta dei servizi del Settore Biblioteche	p. 5
Principi generali	p. 6

Queriniana e Biblioteche decentrate

Contesto storico e realtà contemporanea	p. 7
Gestione e organizzazione delle raccolte librerie e multimediali	p. 8

Schede di presentazione delle biblioteche del Sistema bibliotecario Urbano

Biblioteca Queriniana	p. 13
Emeroteca Queriniana	p. 15
Mediateca Queriniana	p. 17
Emeroteca d'attualità	p. 18
Sala Cavallerizza	p. 19
Biblioteca Casazza	p. 20
Biblioteca Prealpino	p. 21
Biblioteca Oltremella	p. 22
Biblioteca Sereno	p. 23
Biblioteca Parco Gallo	p. 24
Biblioteca San Polo	p. 25
Biblioteca Largo Torrelunga	p. 26
Biblioteca Buffalora	p. 27

Principali servizi erogati

Accesso	p. 29
Lettura e consultazione in sede	p. 30
Riproduzioni	p. 30
Servizio Internet	p. 31
Prestito personale	p. 31
Informazioni bibliografiche e Reference	p. 31
Prestito interbibliotecario e Document Delivery	p. 33
Attività di promozione della lettura, mostre, iniziative culturali e visite guidate	p. 34

Impegni e standard

p. 37

Rapporti con i cittadini, reclami e suggerimenti

Note generali	p. 39
Diritti e doveri	p. 39
Reclami e suggerimenti	p. 40

Appendice

Norme per l'utilizzo dei servizi	p. 41
Tariffe dei servizi a pagamento	p. 46
Modulo dei reclami e suggerimenti	p. 49

INTRODUZIONE

Il Settore Biblioteche opera, nel quadro delle funzioni attribuite al Comune, per la promozione, lo sviluppo e il coordinamento delle biblioteche. Ad esso fanno capo, oltre alla Biblioteca Queriniana, l'Emeroteca e la Mediateca, le biblioteche decentrate, l'Archivio storico civico, la Sala di lettura, nonché il coordinamento delle biblioteche specialistiche.

La sede amministrativa del Settore è in Via Mazzini n.16 – 25121 Brescia tel. 030.297.8201 fax 030.2400359

Che cos'è la Carta dei servizi del Settore Biblioteche

La Carta dei servizi rappresenta un patto tra l'amministrazione e il cittadino in un rapporto di reciproco impegno, allo scopo di regolare i rapporti tra Servizio e utenti.

La Carta dei servizi del Settore Biblioteche descrive le modalità di erogazione dei servizi offerti e della loro relativa qualità, agendo sulla chiarezza del rapporto tra biblioteche e lettori.

Questo documento rappresenta il primo passo del percorso che porterà successivamente alla stesura della Carta delle collezioni e di specifiche norme inerenti ai vari aspetti di ogni servizio e verrà sottoposto ad aggiornamento periodico, in concomitanza con le eventuali variazioni dei servizi. Di regola la Carta viene rivista ogni due anni.

La Carta dei servizi è disponibile sul portale del Comune di Brescia all'indirizzo <http://queriniana.comune.brescia.it> e in formato cartaceo presso:

- la sede di ogni biblioteca;
- l'Urp – Ufficio Relazioni con il Pubblico – Piazza Loggia 13/b – 25121 Brescia (telefono 030 2977302 – 030 2977303)

Principi generali

Le biblioteche sono istituti che concorrono a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal Manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenta della società civile e della convivenza democratica.

Le biblioteche pubbliche forniscono i loro servizi, generalmente gratuiti, nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di sesso, etnia, religione, nazionalità, opinioni, condizione sociale o grado di istruzione.

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

Le biblioteche rispettano la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dei loro utenti.

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, giustizia e imparzialità assicurando continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

L'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate ai servizi forniti, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Le biblioteche promuovono la partecipazione degli utenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste di acquisto, osservazioni, reclami.

Le biblioteche si impegnano a semplificare le procedure e a fornire una chiara e puntuale informazione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

BIBLIOTECA QUERINIANA **e BIBLIOTECHE DECENTRATE**

Contesto storico e realtà contemporanea

La Biblioteca Queriniana, che deve il nome al suo fondatore, il cardinale Angelo Maria Querini, fu aperta al pubblico nel 1750 all'interno di uno splendido edificio settecentesco, disegnato dall'architetto bresciano d'adozione Giovan Battista Marchetti.

Fin dalla sua istituzione è sempre stata un punto di riferimento per gli studiosi sia per la consistenza, che per la qualità delle raccolte librerie qui conservate.

La Queriniana ospita infatti preziose collezioni librerie e documentarie, inizialmente costituite dal cardinale Querini e progressivamente arricchite da libri appartenuti a congregazioni religiose soppresse, da vari lasciti e donazioni di privati.

Questa parte del patrimonio, conosciuta convenzionalmente come "Fondo antico", comprende una ricca collezione di manoscritti miniati, antiche pergamene, manoscritti musicali, incunaboli, cinquecentine e un'eterogenea raccolta di documenti a stampa dal 1601 al 1830.

La Biblioteca Queriniana svolge inoltre la funzione di biblioteca moderna e, in quanto biblioteca capoluogo di provincia, le spetta per legge il deposito di un esemplare d'obbligo di ogni documento pubblicato nella provincia di Brescia.

Alla Queriniana è affidato dunque il compito di raccogliere, documentare, conservare e aggiornare la produzione editoriale legata al territorio e di valorizzarla organizzando e promuovendo attività e manifestazioni culturali.

Essa rappresenta la memoria documentale della cultura, della storia, dell'arte e delle tradizioni bresciane.

Il Fondo moderno comprende oltre 350.000 documenti; sono disponibili opere fondamentali su tutte le discipline, con particolare attenzione alle materie umanistiche.

La Queriniana si rivolge principalmente a una tipologia di utenza adulta e non possiede quindi una sezione ragazzi.

Per far fronte al continuo incremento delle raccolte, dal 1995 i periodici sono state spostati in Emeroteca, che ha sede nell'attiguo edificio del Broletto. Qui sono inoltre disponibili una Emeroteca di attualità riservata alla lettura di quotidiani e riviste, una Sala con il servizio di navigazione in Internet e la Mediateca, aperta nel 2000, per integrare l'offerta informativa.

La Biblioteca Queriniana è centro sistema per le otto biblioteche decentrate sul territorio del Comune.

Le biblioteche Casazza, Prealpino, Oltremella e Sereno, risalgono agli inizi degli anni Ottanta e in tempi recenti son state aperte le biblioteche San Polo, Largo Torrelunga, Parco Gallo e Buffalora.

La Biblioteca Queriniana svolge inoltre una funzione di coordinamento con le biblioteche speciali presenti sul territorio: Biblioteca Museo di scienze naturali, Biblioteca Istituto Pasquali-Agazzi, Biblioteca Musei di storia e arte, Nastroteca Milani e Archivio storico civico.

Gestione e organizzazione delle raccolte librarie e multimediali

Il patrimonio è costituito da materiale librario a stampa antico e moderno, audiovisivi e risorse elettroniche e da ogni altro tipo di materiale documentario, su qualunque supporto. Tutte le acquisizioni sono regolarmente registrate e inventariate.

Compatibilmente con le risorse economiche, l'incremento e l'aggiornamento del patrimonio documentario avvengono in modo costante allo scopo di fornire una pronta ed efficace risposta alle esigenze informative dei cittadini, rispondendo ai bisogni di ogni fascia di età e categoria di lettori.

Le raccolte si sviluppano in sintonia con le caratteristiche specifiche di ogni biblioteca, utilizzando le più accreditate fonti bibliografiche, editoriali e commerciali, convenzionali ed elettroniche e tenendo conto delle altre tipologie di biblioteche presenti sul territorio, quali le biblioteche speciali e universitarie.

Biblioteca Queriniana

La Biblioteca Queriniana si arricchisce annualmente di circa 5.000 volumi, sia attraverso acquisti e doni, che tramite il deposito obbligatorio degli stampati.

Fanno eccezione le collezioni storiche solo saltuariamente incrementate.

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di libri o riviste non posseduti dalla biblioteca annotando la richiesta sull'apposito registro dei desiderata.

Generalmente le proposte di acquisto dei lettori vengono accolte, purché siano coerenti con il piano di sviluppo delle collezioni e compatibili con le risorse finanziarie disponibili.

La Biblioteca Queriniana, in quanto biblioteca capoluogo di provincia, è depositaria di tutti i documenti pubblicati in provincia di Brescia. Il deposito legale contribuisce quindi ad incrementare la ricca sezione di studi locali.

La Queriniana accetta doni di singoli documenti o di intere raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni, purché la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca.

In particolare si tende a privilegiare le donazioni che arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o che colmino lacune nei fondi esistenti, specialmente se di interesse locale.

E' inoltre previsto lo scambio delle proprie pubblicazioni ("Annali Queriniani" e la collana "Monografie") con le biblioteche che ne facciano richiesta.

Il materiale è quasi tutto collocato nei depositi della biblioteca, ad eccezione di una parte delle opere enciclopediche e di consultazione che trovano posto negli scaffali presenti nelle sale di lettura della sede storica.

Tra le raccolte significative si segnalano la Sezione bresciana che documenta la storia locale e la Sezione artistica che raccoglie il materiale librario riferito all'arte e alla sua storia.

Particolare attenzione viene riservata anche la Sezione di biblioteconomia e bibliografia.

Emeroteca scientifica Queriniana

L'Emeroteca raccoglie e organizza una ricca collezione di periodici di svariate discipline, insieme a una raccolta di quotidiani e settimanali italiani e stranieri. Il patrimonio comprende circa 6.500 testate di periodici, di cui circa un migliaio correnti.

Il fondo si è formato attraverso donazioni e acquisti ed è costantemente incrementato da abbonamenti in corso, donazioni, scambi con istituzioni italiane e straniere, oltre che dalle copie depositate per legge dai tipografi che operano nella nostra provincia. Da segnalare la presenza di periodici di interesse locale e storico.

Oltre alle riviste, ci sono repertori bibliografici, enciclopedie e dizionari consultabili in sede. Si può accedere anche alla consultazione di banche dati bibliografiche e legislative.

Un'apposita sala è dedicata alla navigazione in Internet.

Mediateca Queriniana

Il patrimonio della Mediateca è costituito da registrazioni sonore, documenti audiovisivi e risorse elettroniche multimediali.

Vi sono oltre 12.000 registrazioni sonore in compact disc che coprono un'ampia varietà di musiche: si ricordano in particolare la ricca sezione di musica classica nei molteplici aspetti del repertorio e degli autori della storia della musica colta occidentale, le sezioni riservate al jazz, al pop, al rock e alla musica etnica.

Sono conservati più di 5.500 documenti, nei formati VHS e DVD, tra film, documentari, video musicali e registrazioni teatrali.

La raccolta si propone di offrire una rappresentativa collezione della storia del cinema, dei maggiori registi, dei generi e degli attori più significativi. Un'attenzione particolare è dedicata al cinema contemporaneo e a quello d'autore.

Biblioteche decentrate

Le biblioteche decentrate offrono un patrimonio aggiornato di narrativa e saggistica al fine di corrispondere alle esigenze di svago, studio e informazione dei cittadini di ogni fascia d'età.

L'incremento delle raccolte nelle biblioteche decentrate è di circa 800/1.000 documenti l'anno per biblioteca.

Sezioni particolari sono dedicate ai bambini e ragazzi, ai quali è riservato circa un terzo del patrimonio; altre sono costituite da fumetti, libri in lingua straniera, documenti inerenti alla storia della città e, in alcune realtà, risorse multimediali.

In ciascuna realtà c'è una piccola emeroteca, con riviste e quotidiani, composta di 15-20 periodici correnti.

I documenti sono collocati a "scaffale aperto" in modo da favorire l'incontro tra il lettore e la risorsa; nella zona di ingresso di ciascuna struttura è allestito uno spazio espositivo con frequente ricambio dei titoli proposti, in cui si possono visionare le novità più significative.

La vitalità del servizio richiede un'operazione costante di scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o inservibili per il cattivo stato di conservazione.

Schede di presentazione delle biblioteche del Sistema bibliotecario urbano

Biblioteca Queriniana

Via Mazzini, 1 - 25121 Brescia

Tel. 030. 2978200/1 – Fax 0302400359

Tel. 030.2978209 (informazioni bibliografiche)

Tel. 030.2978210 (rinnovo prestiti)

E-mail: queriniana@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://queriniana.comune.brescia.it>

Trasporto urbano: linea 1, 2, 10, 11

Personale: 1 responsabile; 10 bibliotecari ; 9 operatori ;
4 amministrativi

Postazioni interrogazione catalogo: 8

Superficie della biblioteca: mq 1884

Posti di lettura: 63

Orario di apertura al pubblico

Lunedì	
Martedì	8,45 – 18,00
Mercoledì	8,45 – 18,00
Giovedì	8,45 – 18,00
Venerdì	8,45 – 18,00
Sabato	8,30 – 12,30

Il prestito viene sospeso dalle 11,50 alle 14 dal martedì al venerdì, e tutti i giorni 15 minuti prima della chiusura.

Il Servizio informazioni bibliografiche e Reference è aperto dalle 8,45 alle 12 e dalle 14 alle 18 dal martedì al venerdì; il sabato dalle 8,30 alle 12,30.

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Manoscritti	2.250
Pergamene	1.620
Manoscritti musicali	1.107
Incunaboli	1.158
Cinquecentine	8.386
Monografie antiche	125.000
Monografie moderne	350.000

Emeroteca Queriniana

Piazza Martiri di Belfiore, 6 - 25121 Brescia
Tel. 030.2978211 (centralino) - Fax 030.2400359
Tel. 030.2978263 (informazioni bibliografiche)
E-mail: servizioemeroteca@comune.brescia.it
Sito Internet: [http:// queriniana.comune.brescia.it](http://queriniana.comune.brescia.it)
Trasporto urbano: linea 1, 2, 10, 11
Personale: 3 bibliotecari; 7 operatori
Postazioni Internet: 7
Postazioni interrogazione catalogo: 4
Postazioni interrogazione banche dati: 3
Superficie della biblioteca: mq 1341
Posti di lettura: 24

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	8,45 – 12,00	14,00 – 18,00
Mercoledì	8,45 – 12,00	14,00 – 18,00
Giovedì	8,45 – 12,00	14,00 – 18,00
Venerdì	8,45 – 12,00	14,00 – 18,00
Sabato	8,30 – 12,30	

La consegna dei documenti termina 15 minuti prima della chiusura.

Il servizio Internet è aperto da martedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 17,30 e il sabato dalle 9,00 alle 12,00.

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Periodici correnti	900
Periodici cessati	5.870

Mediateca Queriniana

Cortile del Broletto - 25121 Brescia

Tel. 030.2978282 - Fax 030.2400359

E-mail: mediateca@comune.brescia.it

Sito Internet: [http:// queriniana.comune.brescia.it](http://queriniana.comune.brescia.it)

Trasporto urbano: linea 1, 2, 10, 11

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni interrogazione catalogo: 2

Superficie della biblioteca: mq 180

Posti per l'ascolto e la visione del multimediale: 1

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	8,45 – 11,45	14,00 – 17,45
Mercoledì	8,45 – 11,45	14,00 – 17,45
Giovedì	8,45 – 11,45	14,00 – 17,45
Venerdì	8,45 – 11,45	14,00 – 17,45
Sabato	8,30 – 12,00	

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

cd	12.198
dvd	1.941
cd-rom	346
videocassette	3.632

Emeroteca attualità

Cortile del Broletto - 25121 Brescia

Tel. 030 2978262

Trasporto urbano: linea 1, 2, 10, 11

Sito Internet: <http://queriniana.comune.brescia.it>

Personale: 2 operatori

Superficie : mq 160

Posti di lettura: 36

Orario di apertura al pubblico

Lunedì	8,30 - 18,50
Martedì	8,30 - 18,50
Mercoledì	8,30 - 18,50
Giovedì	8,30 - 18,50
Venerdì	8,30 - 18,50
Sabato	8,30 - 18,50

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Quotidiani italiani	28
Quotidiani stranieri	6
Riviste	70

Sala Cavallerizza

Via Cairoli 9 - 25122 Brescia

Tel. 030. 41563

Trasporto urbano: linea 9,13,15

Personale: 3 operatori

Superficie : mq 925

Posti di lettura: 164

Sito Internet: <http://queriniana.comune.brescia.it>

Orario di apertura al pubblico

Lunedì	8,00 - 22,00
Martedì	8,00 - 22,00
Mercoledì	8,00 - 22,00
Giovedì	8,00 - 22,00
Venerdì	8,00 - 19,00
Sabato	8,00 - 19,00

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio).

Biblioteca Casazza

Via Casazza, 46 - 25136 Brescia

Tel. 030.2009431 - Fax 030.2099049

E-mail: BC1@comune.brescia.it

Sito Internet: [http:// queriniana.comune.brescia.it](http://queriniana.comune.brescia.it)

Trasporto urbano: linea 7,10,11

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 226 mq

Posti di lettura: 29

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Mercoledì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Giovedì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Venerdì		14,00 – 18,00
Sabato	9,00 – 12,00	

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	19.378
di cui fondo ragazzi	4.961
Periodici correnti	26

Biblioteca Prealpino

Via Colle di Cadibona, 5 - 25136 Brescia

Tel. 030.2005167 - Fax 030.2005167

E-mail: BC2@comune.brescia.it

Sito Internet: [http:// queriniana.comune.brescia.it](http://queriniana.comune.brescia.it)

Trasporto urbano: linea 10

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 104 mq

Posti di lettura: 8

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì		14,00 – 18,00
Mercoledì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Giovedì		14,00 – 18,00
Venerdì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Sabato	9,00 – 12,00	

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	23.505
di cui fondo ragazzi	7.100
Periodici correnti	29
Materiali audiovisivi	
Videocassette	250
DVD	332

Biblioteca Oltremella

Viale Caduti del lavoro, 15 - 25127 Brescia

Tel. 030.310886 - Fax 030.310886

E-Mail: BC3@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://queriniana.comune.brescia.it>

Trasporto urbano: linea 2, 9,16

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 0

Superficie della biblioteca: 400 mq

Posti di lettura: 40

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì		14,00 – 18,00
Mercoledì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Giovedì		14,00 – 18,00
Venerdì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Sabato	9,00 – 12,00	

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	23.097
di cui fondo ragazzi	8.488
Periodici correnti	23
Materiali audiovisivi	
Videocassette	50

Biblioteca Sereno

Villaggio Sereno Traversa XII, 58/A - 25125 Brescia

Tel. 030.3540121 - Fax 030.3540121

E-mail: BC5@comune.brescia.it

Sito Internet: [http:// queriniana.comune.brescia.it](http://queriniana.comune.brescia.it)

Trasporto urbano: linea 10,17

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 0

Superficie della biblioteca: 316 mq

Posti di lettura: 70

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	8,30 – 12,30	14,00 – 18,00
Mercoledì		14,00 – 18,00
Giovedì	8,30 – 13,00	
Venerdì		14,00 – 18,00
Sabato	8,30 – 12,00	

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	24.225
di cui fondo ragazzi	8.662
Periodici correnti	26
Materiali audiovisivi	
DVD	28

Biblioteca Parco Gallo

Via privata De Vitalis, 46 - 25124 Brescia

Tel. 030.224947 - Fax 030.224947

E-mail: BC6@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://queriniana.comune.brescia.it>

Trasporto urbano: linea 2,4,10,13,17

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 3

Superficie della biblioteca: 410 mq

Posti di lettura: 40

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		14,00 – 18,00
Martedì	8,30 – 14,00	
Mercoledì	8,30 – 14,00	14,00 – 18,00
Giovedì	8,30 – 14,00	
Venerdì		14,00 – 18,00
Sabato	8,30 – 12,30	

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	14.741
di cui fondo ragazzi	6.440
Periodici correnti	31
Materiali audiovisivi	
Videocassette	329
DVD	732

Biblioteca San Polo

Via Tiziano, 246 - 25124 Brescia

Tel. 030.2305998 - Fax 030.2305998

E-mail: BC7@comune.brescia.it

Sito Internet: [http:// queriniana.comune.brescia.it](http://queriniana.comune.brescia.it)

Trasporto urbano: linea 1,16

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 213 mq

Posti di lettura: 28

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì		14,00 – 18,00
Mercoledì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Giovedì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Venerdì		14,00 – 18,00
Sabato	9,00 – 12,00	

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	17.216
di cui fondo ragazzi	5.913
Periodici correnti	30

Materiali audiovisivi	
Videocassette	100
DVD	668
CD	28

Biblioteca Largo Torrelunga

Largo Torrelunga, 6 - 25121 Brescia (Brescia)

Tel. 030.2942219 - Fax 030.2942219

E-mail: BC8@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://queriniana.comune.brescia.it>

Trasporto urbano: linea 11,18

Personale: 1 bibliotecario e 2 operatori

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 220 mq

Posti di lettura: 12

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì		13,30 – 18,30
Mercoledì		13,30 – 18,30
Giovedì		13,30 – 18,30
Venerdì		13,30 – 18,30
Sabato	9,30 – 12,00	13,30 – 18,30

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	16.559
di cui fondo ragazzi	4.446
Periodici correnti	42

Biblioteca Buffalora

Via delle Bettole, 101 - 25129 Brescia

Tel. 030.2311336 - Fax 030.2311336

E-mail: BC0@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://queriniana.comune.brescia.it>

Trasporto urbano: linea 9

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 2

Superficie della biblioteca: 470 mq

Posti di lettura: 28

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Mercoledì	9,00 – 12,00	14,00 – 18,00
Giovedì		14,00 – 18,00
Venerdì		14,00 – 18,00
Sabato	9,00 – 12,00	

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	9.289
di cui fondo ragazzi	2.917
Periodici correnti	21
Materiali audiovisivi	
Videocassette	220
DVD	219

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

Le biblioteche dispongono di pagine Internet sul portale del Comune di Brescia con dati costantemente aggiornati.

E' possibile accedere al catalogo collettivo del Sistema bibliotecario urbano (Opac) all'indirizzo: <http://queriniana.comune.brescia.it>.

Esso contiene i dati delle 12 biblioteche e della Mediateca del Comune di Brescia per un totale di oltre 570.000 registrazioni.

Il catalogo è aggiornato settimanalmente con le nuove acquisizioni, con un incremento medio settimanale di 330 titoli.

Per la Biblioteca Queriniana è in corso l'inserimento delle edizioni dal XVII secolo al XIX secolo non ancora catalogate.

Accesso

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, tutti possono accedere ai servizi bibliotecari.

L'utente può accedere liberamente e senza alcuna formalità ai servizi di consultazione a scaffale aperto (di libri, di periodici e di materiali multimediali), studio in sede con libri propri in Sala Cavallerizza e nelle biblioteche decentrate (in Queriniana è necessario richiedere un apposito permesso), informazione bibliografica e reference, attività di promozione alla lettura, mostre e attività culturali.

L'iscrizione è personale e gratuita e consente di usufruire dei servizi di lettura e/o consultazione in sede per il materiale conservato nei depositi, del prestito, del prestito interbibliotecario e document delivery, di ascolto di CD musicali e di visione di VHS e DVD e della navigazione in Internet.

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri; per i maggiori di quindici anni è richiesto un documento di identità valido (carta d'identità, patente, permesso di soggiorno). L'iscrizione può essere effettuata presso qualsiasi biblioteca del Sistema bibliotecario urbano ed è valida in tutte le biblioteche.

Per le modalità di fruizione e di durata del servizio si fa riferimento alle Norme per l'utilizzo dei servizi.

Letture e consultazione in sede

Il servizio offre la possibilità di consultare il patrimonio di tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario urbano.

In particolare in Biblioteca Queriniana è consultabile il Fondo antico, costituito da incunaboli (sec. XV), cinquecentine, edizioni a stampa dei secoli XVII-XIX (fino al 1830), libri rari e di pregio, tesi di laurea, manoscritti, autografi, carteggi, documenti dell'Archivio Biblioteca.

In Emeroteca sono disponibili i periodici dell'anno in corso, collocati a scaffale aperto e si possono richiedere i periodici delle annate precedenti conservati nei depositi chiusi. Si può anche accedere alla consultazione di banche dati bibliografiche e legislative.

In Sala Cavallerizza è disponibile uno spazio attrezzato per la lettura e lo studio con libri propri.

Le Biblioteche decentrate sono a scaffale aperto e permettono agli utenti una fruizione immediata delle risorse.

Per le modalità di fruizione e di durata del servizio si fa riferimento alle Norme per l'utilizzo dei servizi.

Riproduzioni

E' a disposizione degli utenti una macchina fotocopiatrice. In Queriniana la fotocopiatura, con tessere prepagate, è a cura dell'utente.

E' possibile riprodurre in fotocopia, digitalizzare tramite fotocamera o scannerizzare i documenti di proprietà delle biblioteche, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d'autore.

Il servizio di riproduzioni è a pagamento, ad eccezione della riproduzione con fotocamera da parte dell'utente.

Servizio Internet

In quasi tutte le biblioteche del Settore sono disponibili postazioni per la ricerca in Internet a cui è possibile accedere negli orari di apertura delle biblioteche stesse.

Presso l'Emeroteca scientifica Queriniana, è allestita una sala con sette postazioni per l'accesso ad Internet.

Per le modalità di fruizione e di durata del servizio si fa riferimento alle Norme per l'utilizzo dei servizi.

Prestito personale

Il prestito è offerto gratuitamente a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza limitazioni di residenza nel Comune di Brescia.

Per i minori di quindici anni non è consentito il prestito dei documenti posseduti dalla Biblioteca Queriniana e dalla Mediateca, mentre presso tutte le biblioteche decentrate non esiste limite di età.

Per le modalità di fruizione e di durata del servizio si fa riferimento alle Norme per l'utilizzo dei servizi.

Informazioni bibliografiche e Reference

In tutte le sedi, i bibliotecari forniscono informazioni bibliografiche, informazioni sull'organizzazione della biblioteca e sui servizi offerti, assistenza all'uso dei cataloghi, supporto per le ricerche.

In Biblioteca Queriniana e in Emeroteca sono allestiti specifici servizi di informazioni bibliografiche e Reference, situati al primo piano delle rispettive sedi, a cui ci si può rivolgere per:

- informazioni di primo orientamento sui servizi erogati, sui fondi antichi e moderni posseduti dalla biblioteca e sull'uso dei cataloghi;
- indicazioni di un'appropriata metodologia per lo svolgimento di ricerche bibliografiche sui repertori cartacei, sulle banche dati in formato digitale e sui cataloghi on line (OPAC) delle biblioteche italiane e straniere;
- stesura di bibliografie di orientamento per tesi, ricerche ecc.;

- ricerche bibliografiche e localizzazione di documenti per il prestito interbibliotecario e il document delivery;
- informazioni relative a biblioteche ed istituzioni culturali in Italia ed all'estero attraverso repertori cartacei e le risorse informative on line;

E' possibile richiedere informazioni anche tramite i seguenti recapiti:

Biblioteca Queriniana

- via mail: chiedialbibliotecario@comune.brescia.it;
- per fax: 030 2978265;
- per posta: Servizio di reference Biblioteca Queriniana, Via Mazzini n. 1 - 25121 BRESCIA;
- per telefono: 030 2978209 (solo informazioni molto sintetiche e specifiche sul posseduto della biblioteca).

Emeroteca

- via mail: emeroteca@comune.brescia.it;
- per fax: 030 3770817;
- per posta: Servizio di reference Emeroteca Queriniana, P.zza Martiri di Belfiore, 6 – 25121 BRESCIA;
- per telefono: 0302978263 (solo informazioni molto sintetiche e specifiche sul posseduto dell'Emeroteca).

Mediateca

- via mail: mediateca@comune.brescia.it;
- per fax: 030 3770817;
- per posta: Mediateca Queriniana, P.zza Martiri di Belfiore, 6 – 25121 BRESCIA;
- per telefono: 030 2978282 (solo informazioni molto sintetiche e specifiche sul posseduto della Mediateca).

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

I servizi di prestito interbibliotecario (ILL) e document delivery (DD) consentono all'utente della singola biblioteca di accedere al patrimonio posseduto da altre biblioteche attraverso un sistema di collaborazione e interscambio con altri istituti.

Nello specifico il servizio di Prestito interbibliotecario consiste nel prestito reciproco fra biblioteche e il servizio di Document delivery nello scambio di riproduzioni di documenti fra biblioteche.

Tali servizi sono offerti, nell'ambito delle specifiche competenze, da tutte le biblioteche del settore.

Le richieste vanno consegnate ai bibliotecari dei servizi di Reference di Biblioteca Queriniana ed Emeroteca, ai bibliotecari dei servizi decentrati e al bibliotecario della Mediateca, per quanto riguarda il materiale audiovisivo.

Le biblioteche decentrate svolgono il prestito interbibliotecario limitatamente ai materiali posseduti dalle biblioteche cittadine e da quelle della Rete bibliotecaria bresciana, con le quali è stata stipulata una convenzione per il prestito in regime di reciprocità gratuita.

Le richieste che prevedono forme di rimborso e pagamento delle spese, vanno inoltrate in Queriniana o in Emeroteca.

Servizio verso altre biblioteche

Il servizio è attivo per tutte le biblioteche italiane e straniere i cui utenti necessitano del prestito o della riproduzione di materiali del Settore Biblioteche.

Richieste di prestito

Le richieste di prestito di volumi della Biblioteca Queriniana vanno inviate a:

- illqueriniana@comune.brescia.it ;
- via fax: 030 2978265.

Il prestito ha la durata di 30 giorni (non comprensivi dei tempi di spedizione), prorogabili per un massimo di altri 15 giorni. Per informazioni: tel. 030 2978209.

Richieste di riproduzioni

Le richieste di riproduzione di materiali della Biblioteca Queriniana e dell'Emeroteca Queriniana vanno inviate a:

- riproduzioniqueriniana@comune.brescia.it;
- via fax: 030 2978265 (per le riproduzioni da monografie);
- via fax: 030 3770817 (per le riproduzioni da periodici).

Il servizio di document delivery viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso. Per informazioni: tel. 030 2978209.

Attività di promozione alla lettura, mostre, iniziative culturali e visite guidate

Le biblioteche promuovono l'uso del patrimonio a stampa (libri, riviste ecc.) e multimediale (registrazioni sonore, videoregistrazioni, banche dati digitali ecc.) attraverso iniziative nell'ambito della promozione del libro e della diffusione della lettura.

Le proposte sono molteplici e si possono riassumere in:

- convegni, conferenze, mostre;
- esposizioni bibliografiche di materiale antico e moderno;
- bibliografie tematiche preparate anche in concomitanza con particolari ricorrenze sociali e/o culturali;
- presentazione di libri;
- letture animate ed interpretate;
- visite guidate di presentazione del patrimonio e del servizio.

Le biblioteche decentrate curano in particolare attività per bambini e ragazzi organizzando letture ad alta voce, gare di lettura, laboratori.

L'attività editoriale consiste nella pubblicazione degli "Annali Queriniani", della collana "Monografie" degli Annali Queriniani, e periodicamente on line del Notiziario "Ex libris"; queste pubblicazioni hanno lo scopo di valorizzare i fondi librari della biblioteca e di pubblicizzare le varie attività e iniziative promosse dal Settore biblioteche.

Le attività, di norma, si svolgono presso le sedi di ciascuna biblioteca, sono gratuite e si rivolgono a gruppi di cittadini (scolarische, gruppi, associazioni, agenzie formative); è necessario concordare e prenotare l'attività con il bibliotecario.

Le visite guidate alla biblioteca Queriniana sono offerte a gruppi e a scolaresche di ogni ordine e grado e possono essere articolate in base alle esigenze degli interessati. Il modulo base prevede la presentazione della sede della Biblioteca Queriniana, dell'Emeroteca e della Mediateca; si illustrano i servizi offerti e si forniscono le informazioni di base per la ricerca in catalogo. Il modulo può essere personalizzato, concordando la tipologia dei materiali da visionare e gli argomenti da trattare. Generalmente sono organizzate nella giornata di lunedì e hanno una durata di circa due ore. E' necessario prenotare con un certo anticipo telefonando al numero 030 2978200/1/3 o scrivendo al seguente indirizzo mail: **queriniana@comune.brescia.it**

IMPEGNI E STANDARD

Nella tabella sono riportati alcuni standard o indicatori che misurano le attività svolte dalle biblioteche comunali e che possono essere verificati da coloro che usufruiscono dei servizi.

Fattori di qualità	Servizi al pubblico	Descrizione dello standard	Valore previsto
Puntualità del servizio	Iscrizione	Tempo di attesa per l'iscrizione	Non più di 15 minuti
	Consultazione e Prestito	Biblioteca Queriniana, Emeroteca: tempo di attesa per la consegna di documenti moderni, antichi e periodici	non più di 20 minuti
		Sedi decentrate: tempo di attesa per la registrazione del prestito	non più di 10 minuti
	Prenotazione	Tempo di attesa per la conferma della prenotazione	non più di 10 minuti
	Proroga	Tempo di attesa per la conferma della proroga	non più di 10 minuti
	Orientamento e accoglienza	Tempo di attesa tra la richiesta e il servizio	non più di 10 minuti
	Informazioni bibliografiche e Reference	Tempo di attesa tra la richiesta e il servizio	non più di 5 giorni lavorativi
	Prestito interbibliotecario e Document Delivery	Tempo d'inoltro della richiesta	non più di 3 giorni lavorativi
	Prestito interbibliotecario e Document Delivery	Tempo tra il ricevimento e l'avviso all'utente	non più di 1 giorno

Fattori di qualità	Servizi al pubblico	Descrizione dello standard	Valore previsto
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore di apertura al pubblico:	
		Biblioteca Queriniana	41 ore settimanali
		Emeroteca Queriniana	33 ore settimanali
		Emeroteca d'attualità	62 ore settimanali
		Mediateca	30 ore settimanali
		Biblioteche decentrate	25 ore di media settimanale
		Sala Cavallerizza	92 ore settimanali
	Accoglienza di scolaresche/gruppi	Visita guidata	n. 4 ore settimanali per ogni sede
Adeguatezza delle collezioni	Incremento patrimonio	Biblioteca Queriniana	5000 documenti circa
		Mediateca Queriniana	1200 documenti circa
		Biblioteche decentrate	9000 documenti circa
	Aggiornamento emeroteca	Disponibilità di quotidiani e periodici	800 periodici circa

RAPPORTI CON I CITTADINI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Note generali

Il Settore Biblioteche mette a disposizione dei cittadini differenti canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto con gli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi:

- il sito web, i servizi online e la posta elettronica;
- i servizi telefonici;
- modulistica specifica (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami);
- notiziari periodici.

Inoltre la biblioteca rende disponibili ogni anno le informazioni relative a:

- il proprio bilancio di previsione;
- il conto consuntivo dell'esercizio precedente;
- i dati statistici sui servizi.

Diritti e doveri

I soggetti coinvolti nell'organizzazione, gestione e fruizione del servizio bibliotecario (Amministrazione locale, il personale del Settore biblioteche e i cittadini) sono protagonisti di una relazione in cui diritti e doveri si intrecciano con reciprocità. Nello specifico:

L'amministrazione locale deve:

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

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- agevolare gli utenti nell'utilizzo dei servizi;
- relazionarsi con l'utente con atteggiamento collaborativo, corretto e professionale, per garantire un servizio imparziale ed esauriente.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca e le norme elementari della corretta convivenza civile;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere corretto e collaborativo con il personale.

Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale, direttamente o telefonicamente, al Dirigente del Settore, all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) o in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile in biblioteca al servizio informazioni e sul sito web.

Ai reclami e/o suggerimenti, se completi di nome e recapito dell'utente, verrà data risposta motivata entro e non oltre 10 giorni dalla presentazione del reclamo e nella forma richiesta dall'utente.

APPENDICE

Norme per l'utilizzo dei servizi

Procedure di Accesso

Per accedere ai locali gli utenti sono tenuti a lasciare negli appositi spazi guardaroba, là dove sono allestiti, materiali ed indumenti che potrebbero ingombrare tavoli e sedie.

In caso di smarrimento e/o danneggiamento il duplicato della tessera è soggetto al costo stabilito dall'Amministrazione (€ 6,00 in base alla Deliberazione della G.C. n. 1249/43417 P.G. del 12.12.2001).

Procedure di consultazione in sede

Si possono richiedere fino a sei documenti per volta, inoltrando la richiesta tramite Opac.

I manoscritti, gli autografi, le edizioni antiche (secc. XV-1830), i libri rari e di pregio, le incisioni e le stampe, i disegni, vanno consultati in sale di studio riservate sotto speciale sorveglianza.

Per evidenti ragioni di conservazione, si tenderà a mettere a disposizione, laddove esistano, riproduzioni degli originali su microfilm, CD-ROM e/o ristampe anastatiche, salvo comprovati motivi per la consultazione dell'originale.

Chi si avvale di materiali antichi trascrivendoli o riproducendoli a scopo di pubblicazione, è tenuto a inviare gratuitamente alla Biblioteca Queriniana un esemplare della pubblicazione.

Riproduzioni

Il servizio di riproduzione viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

E' possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico; la biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Non si possono fotocopiare edizioni fino al 1830, i testi di formati in folio, i testi con legature precarie o che comunque possono essere danneggiati dalla fotocopiatura

Servizio Internet

Il Sistema bibliotecario urbano dispone di postazioni per l'accesso ad Internet secondo le seguenti modalità:

- l'uso delle postazioni Internet è consentito ad un utente per volta per non più di 45 minuti al giorno;
- l'utente è tenuto ad effettuare la richiesta per l'uso della postazione Internet prima di accedervi, mediante l'apposita procedura che ne documenta il giorno, l'ora, il tempo del collegamento e la postazione utilizzata;
- il personale della Biblioteca garantisce agli utenti una consulenza tecnica specifica, compatibilmente con le altre esigenze di servizio. L'utente deve comunque essere in grado di operare in modo autonomo;
- sono esclusi dal servizio la consultazione e l'uso in generale sia della posta elettronica su propri Account (es.: Libero, Hotmail, Yahoo, ecc.) sia di qualsiasi tipo di chatline;
- Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente;
- l'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La

Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute;

- è vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.

Procedure di prestito personale

Possono essere concessi a prestito cinque documenti.

I bibliotecari possono concedere deroghe a questa norma nel caso di motivate ragioni di studio o in relazione alla tipologia dei documenti richiesti dall'utente.

Sono assolutamente esclusi dal prestito i manoscritti, gli autografi, le edizioni dei secoli XVI, XVII, XVIII, XIX, libri rari e di pregio, tesi di laurea.

Sono pure esclusi dal prestito, salvo il caso di deroga motivata da ragioni di studio ed autorizzata dai bibliotecari:

- le edizioni fino al 1950;
- le pubblicazioni di interesse bresciano possedute dalla Biblioteca Queriniana in un solo esemplare;
- le edizioni d'arte ed in genere tutte quelle illustrate con tavole di notevole valore o interesse;
- i dizionari, le enciclopedie, le raccolte poligrafiche, le miscellanee, ed in genere tutte le opere di consultazione;
- le pubblicazioni che abbiano necessità di rilegatura.

I periodici conservati presso l'Emeroteca Queriniana sono esclusi dal prestito.

I periodici disponibili nelle biblioteche decentrate, visto il loro carattere eminentemente divulgativo, sono ammessi al prestito con l'eccezione dell'ultimo numero pubblicato; possono essere concessi a prestito tre numeri di periodici, salvo deroghe concesse dai bibliotecari.

La durata del prestito a domicilio dei documenti a stampa (monografie e periodici) è di norma limitata a 30 giorni, salvo eventuali richieste di proroga, per altri 30 giorni. Tali richieste possono essere inoltrate anche telefonicamente, entro la data di scadenza.

Le proroghe al prestito non potranno essere concesse per le opere richieste nel frattempo da altri utenti. Dopo il 60° giorno di prestito non è possibile alcun rinnovo.

Il Responsabile della biblioteca può richiedere la restituzione anticipata delle opere concesse a prestito per motivate esigenze di servizio.

E' consentito il prestito di tutti i documenti multimediali presenti in Mediateca Queriniana e nelle biblioteche decentrate, fatta eccezione per le videocassette della Mediateca. A norma di legge, viene concesso il prestito dei cd musicali e dvd quando siano "decorsi almeno diciotto mesi dal primo atto di esercizio del diritto di distribuzione" (L.633/1941 e L.248/2000, art.69).

In Mediateca Queriniana ogni utente può richiedere a prestito un massimo di sei documenti per volta. I documenti in più parti fisiche separate, le cui singole parti non siano divisibili, vengono conteggiati come prestito singolo. La durata del prestito è improrogabilmente fissata nel termine di 15 giorni.

Nelle biblioteche decentrate, ogni utente, può richiedere a prestito un massimo di tre documenti multimediali e la durata del prestito è fissata in 15 giorni.

Il numero dei documenti ammessi al prestito per ogni singolo utente è soggetto a conteggio separato in ogni biblioteca.

Nei casi di danneggiamento, sottolineatura, annotazioni varie e/o smarrimento della copia avuta in prestito, l'utente è tenuto a ricomprare il documento; qualora non sia più in commercio spetta al bibliotecario stabilire l'entità del danno e le modalità di risarcimento.

Chiunque ritardi oltre dieci giorni la restituzione del documento avuto in prestito per 30 giorni, sarà sospeso dai servizi e potrà esservi riammesso soltanto dopo aver versato la somma stabilita dall'Amministrazione, considerata la durata del ritardo (una mora fissa di € 2,50 per ciascun

documento aumentata di € 0,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 100,00). Nel caso di utenti minorenni, la sanzione sarà sostituita con l'esclusione dal prestito per la stessa durata del ritardo.

Prestito interbibliotecario

Servizio agli utenti

Ogni utente può inoltrare un numero massimo di cinque richieste settimanali che, una volta inoltrate, non possono più essere ritirate per ragioni organizzative e finanziarie.

Il modulo di richiesta, disponibile nelle biblioteche e sul sito Internet del Settore, deve essere compilato il più chiaramente ed esattamente possibile e sottoscritto.

I materiali dovranno necessariamente essere consultati rispettando le condizioni di disponibilità (prestito a domicilio o consultazione in sede) stabilite dalla biblioteca prestante.

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

Eventuali richieste di proroga del prestito vanno concordate con la biblioteca prestante.

In caso di restituzione in ritardo, a decorrere dal primo giorno, la biblioteca applica le medesime sanzioni pecuniarie previste per il ritardo nella restituzione.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare una nuova richiesta di prestito interbibliotecario.

Servizio alle biblioteche

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario tutti i materiali esclusi per il prestito personale.

Il prestito ha la durata di 30 giorni (non comprensivi dei tempi di spedizione), prorogabili per un massimo di altri 15 giorni, previa richiesta alla biblioteca entro la data di scadenza.

In caso di restituzione in ritardo, a decorrere dal primo giorno, la biblioteca applica una mora fissa di € 2,50 per ciascun documento, aumentata di € 0,50 per ogni giorno di ritardo, fino al tetto di € 100,00. Chiunque ritardi sarà sospeso automaticamente dai servizi della biblioteca. Potrà esservi riammesso soltanto dopo il pagamento della somma stabilita.

Tariffe dei servizi a pagamento

(Deliberazione della G.C. N. 1290/47669 P.G. del 29.12.2004)

Prestito interbibliotecario

Tariffe per utenti

Biblioteche italiane e straniere: 5,00 € più rimborso spese addebitate dalla biblioteca inviante.

Biblioteche extraeuropee: 10€ più rimborso spese addebitate dalla biblioteca inviante.

Tariffe per biblioteche

Biblioteche italiane: 4,50 € tramite vaglia postale oppure ½ voucher IFLA oppure 4 coupon internazionali.

Biblioteche europee: 9,00 € tramite vaglia postale oppure 7 coupon internazionali oppure 1 voucher IFLA.

Biblioteche extraeuropee: 2 voucher IFLA oppure 14 coupon internazionali.

Riproduzioni

Fotografie digitali e scannerizzazioni:

fino a 10 scatti o scannerizzazioni € 1,50 a scatto

oltre i 10 scatti o scannerizzazioni € 1,00 a scatto

Fotocopie:

In bianco e nero (formato A4) € 0,10 a foglio

In bianco e nero (formato A3) € 0,20 a foglio

A colori (formato A4) € 0,50 a foglio

Stampe a colori su carta fotografica

Formato A4 € 2,00 cad

Riversamento files su CD

CD ROM € 1,00 cad

Per il document delivery le tariffe verranno integrate dalle spese sostenute per la spedizione delle riproduzioni

RECLAMI E SUGGERIMENTI



COMUNE DI BRESCIA SETTORE BIBLIOTECHE

Gentile utente,

La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere inviato:

- per posta al Settore Biblioteche - Via G. Mazzini, 1 – 25121 Brescia - tel. 030.297. 8201 fax 030.2400359
- a mezzo e- mail all'indirizzo: queriniana@comune.brescia.it
- all'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico - Piazza Loggia, 13/b – 25121 Brescia - tel. 030.297.7302 - fax 030.297.7303.

Reclami e Suggerimenti:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Interruzione del servizio | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi (specificare): |
| <input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara | |
| <input type="checkbox"/> Personale poco cortese | |
| | |
| <input type="checkbox"/> Informazione insufficiente/errata | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |

Il reclamo o il suggerimento riguarda:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Prestito | <input type="checkbox"/> Prestito interbibliotecario |
| <input type="checkbox"/> Distribuzione | <input type="checkbox"/> Rimborsi |
| <input type="checkbox"/> Assistenza e informazione | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |
| | |

Può fornire una breve descrizione del reclamo ?

.....

.....

.....

.....

.....

Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio ?

.....
.....
.....
.....
.....

Vuole esprimere un apprezzamento sui servizi della biblioteca ?

.....
.....
.....
.....

Se si desidera una risposta, compilare in modo chiaro il seguente riquadro:

Nome.....	Cognome
n. tessera	biblioteca
indirizzo	
e-mail	telefono
Data	Firma

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.
