



Città di Caravaggio

Provincia di Bergamo

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "BANFI"

Approvata dalla Giunta Comunale - Deliberazione n. 5 del 19 gennaio 2021

FINALITÀ

La Carta dei Servizi descrive gli standard qualitativi nell'erogazione dei servizi della Biblioteca Comunale Banfi, allo scopo di favorirne la fruizione da parte di tutti i cittadini in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento dei servizi e del rapporto con i propri utenti.

La Carta contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

PRINCIPI

Riferimenti normativi

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca Banfi sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'International Federation of Library Associations and Institutions e nel *Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche*, in attuazione degli articoli 3¹ e 9² della Costituzione Italiana. La Biblioteca osserva inoltre la normativa nazionale e regionale in materia di biblioteche, e i propri regolamenti.

Principi di erogazione dei servizi

La Biblioteca Banfi ispira l'organizzazione e la gestione dei suoi servizi secondo i seguenti principi:

- *Uguaglianza e imparzialità*: tutti devono poter accedere ai servizi offerti senza distinzione di sesso e orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, opinioni, condizione sociale e grado di istruzione; la tutela della riservatezza nei confronti dell'utente viene garantita non solo sui dati personali, ma anche sulle informazioni ricercate e le preferenze di lettura.
- *Accessibilità*: i servizi sono resi negli orari definiti; in caso di impedimenti o cambiamenti relativi all'accessibilità, la Biblioteca si impegna a porre in campo tutte le necessarie azioni per avvisare preventivamente l'utenza e ridurne al minimo i disagi.
- *Continuità*: la Biblioteca si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi; eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno preventivamente annunciati, per quanto possibile, in modo da garantire una riduzione del disagio. Nei casi eccezionali e imprevedibili di disservizio la Biblioteca si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per una tempestiva ripresa dei servizi e per contenere il disagio arrecato.

¹ Art. 3- Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

² Art. 9 - La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione.

- *Diritto di scelta*: la Biblioteca Comunale Banfi garantisce il diritto dei cittadini ad accedere alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni di pensiero e della creatività umana in tutte le forme di trasmissione disponibili; le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.
- *Efficacia ed efficienza*: è obiettivo della Biblioteca il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più aggiornate funzionali allo scopo.
- *Correttezza*: viene assicurato un trattamento corretto e rispettoso di tutti gli utenti nelle varie fasi di fruizione dei servizi bibliotecari.
- *Cooperazione*: la Biblioteca è aperta ad osservazioni e suggerimenti da parte dell'utenza sulla organizzazione e gestione dei vari servizi al pubblico.

CHI SIAMO

La Biblioteca civica è intitolata al fondatore don Felice Modesto Banfi Baronio (1831-1905) che lasciò al Comune la propria raccolta libraria perché venisse resa d'uso pubblico col titolo "Biblioteca Comunale Banfi".

Inaugurata e aperta al pubblico il 4 luglio 1920 nell'apposita sede dell'allora nuovo Palazzo scolastico "Michelangelo Merisi", dopo lo spostamento nel 1960 in Palazzo Carabelli (ex municipio), dal 1973 la biblioteca è situata nel complesso monumentale di San Bernardino, organizzata in due sedi comunicanti: la sezione Adulti al primo piano dell'ala est e la sezione Ragazzi intitolata a don Pierino Crispiatico che occupa l'ala sud, al piano terra, su due livelli.

PATRIMONIO DOCUMENTARIO

Il patrimonio della Biblioteca, in continuo incremento e revisione, comprende circa 69.000 documenti così organizzati [dati al 1 gennaio 2020]:

- fondo bibliografico moderno e corrente [più di 60.000 opere], distribuito nelle sezioni Ragazzi e Adulti;
- fondo periodici [3.195 annate], con emeroteca organizzata nella sezione Ragazzi [4 testate correnti] e nella sezione Adulti [59 testate correnti, di cui 5 quotidiani];
- fondo antico (manoscritti e libri prodotti fino al 1830) [4.900 volumi, di cui 2 corali antichi manoscritti e 14 cinquecentine], in scaffali chiusi;
- fondo multimediale [circa 700 opere tra cd, dvd e audiolibri], suddiviso nelle sezioni Ragazzi e Adulti.

Il materiale documentario di particolare interesse locale o bibliografico è riunito in raccolte omogenee e collocato separatamente in apposite scaffalature; costituisce i seguenti fondi speciali: Fondo Antico Banfi, Sezione di Storia Locale [in riallestimento, oltre 500 documenti già catalogati]; Sezione "Michelangelo Merisi - Caravaggio" (1.200 volumi); Sezione "Gianfrancesco Straparola" (in allestimento, oltre 55 documenti già catalogati); Sezione Polidoro Caldara [in allestimento, 25 documenti già catalogati].

Le modalità disciplinate per l'organizzazione e l'uso del materiale documentario dell'emeroteca e delle sezioni speciali sono elencate nell'allegato 1. alla Carta dei servizi.

Nella sezione Adulti sono inoltre presenti oggetti artistici e d'interesse storico, inventariati a cura dell'Ufficio Patrimonio del Comune di Caravaggio.

DISTRIBUZIONE DEGLI SPAZI

La sezione Adulti, di circa 400 mq, accessibile tramite l'antica scala del dormitorio e un ascensore, offre al pubblico servizi distribuiti in vari ambienti. Spazio d'accoglienza:

bancone informazioni e prestiti, parte del fondo "Michelangelo Merisi", vetrine novità librerie, postazioni catalogo online e servizio Internet, cataloghi a schede fino al 1993, box per deposito zaini, area ristoro, scaffali con libri di genere. Sala dedicata alla Storia locale e ai fondi "Michelangelo Merisi" e "Polidoro Caldara" con tavolo a 6 posti. Ufficio dei bibliotecari con il Fondo Antico Banfi e il fondo "Gianfrancesco Straparola". Sala principale di lettura e consultazione con alle pareti gli scaffali storici che ospitano i libri editi dal 1831 al 1900 e dove sono allestiti anche gli espositori dell'emeroteca, con tavolino e quattro poltroncine presso le riviste oltre a tavoli per 32 posti, in parte con possibilità di collegamento alla rete elettrica per gli strumenti di studio individuale. Quattro sale studio con alle pareti i libri a scaffale aperto disponibili per la consultazione o il prestito e tavoli per un totale di 15 posti, tutti con possibilità di collegamento alla rete elettrica. Corridoio sud con parte dei libri di letteratura disponibili per il prestito. Servizi igienici. A sud, scala di collegamento con la sezione ragazzi con funzione di uscita di sicurezza verso il parco di San Bernardino. Due ambienti sono riservati al personale: un deposito libri e un ripostiglio.

La sezione Ragazzi, di circa 70 mq, con accesso principale dal chiostro di San Bernardino e con porta di collegamento con il parco, è costituita da un'unica sala divisa in due aree. Al pianterreno è allestita, con tappeto morbido e adeguati mobili, una zona dedicata ai bambini 0-6 anni; inoltre, due pareti ospitano a scaffale aperto i libri di saggistica per i ragazzi; ai tavoli possono trovare posto 8 utenti. Al piano rialzato è sistemato il bancone per i prestiti, gli spazi dedicati alle novità librerie e alle riviste, scaffalature con libri di lettura per le varie età e tavoli per 14 posti. I servizi igienici per i ragazzi sono collocati al primo piano dell'ala ovest del Centro civico, accessibili anche con ascensore.

La biblioteca dispone di altri locali dell'ala sud del Centro civico: al pianterreno, una sala in riallestimento che collega con: i due depositi delle riviste, uno con le testate cessate e l'altro per i periodici correnti, e con un locale seminterrato raggiungibile con apposita scala.

CONTATTI

La Biblioteca Comunale Banfi di Caravaggio si trova in viale Papa Giovanni XXIII, al numero 17, nel complesso monumentale di San Bernardino; l'ingresso principale è dal cancello a destra della chiesa di San Bernardino; nel chiostro maggiore si trovano gli ingressi alle due biblioteche e l'accesso all'ascensore.

Telefono, per le due sedi bibliotecarie: 0363.51111.

E-mail: biblioteca@comune.caravaggio.bg.it e biblioteca.ragazzi@comune.caravaggio.bg.it

Pagine web: www.comune.caravaggio.bg.it e www.rbbg.it/library/caravaggio/

ORARIO DI APERTURA

Sezione Adulti: da lunedì a venerdì 10-12,30 e 14-18; sabato 9-12,30 e 14-18.

Sezione Ragazzi: lunedì, mercoledì e venerdì 14,30-18; martedì e giovedì 10-12,30 e 14,30-18, sabato 9-12,30 e 14-18.

I servizi bibliotecari sono fruibili fino a dieci minuti prima della chiusura.

In prossimità del cancello d'ingresso, lungo il viale Papa Giovanni XXIII sono disponibili posti per il parcheggio gratuito; in prossimità dell'Arco di Porta Nuova i posti sono a pagamento.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Coordinamento territoriale

Per rendere più efficiente il proprio servizio, la Biblioteca Banfi dal 2002 fa parte del Sistema Bibliotecario della Bassa Pianura Bergamasca che comprende le biblioteche di 31

comuni: Antegnate, Arzago d'Adda, Barbata, Bariano, Brignano Gera d'Adda, Calcio, Calvenzano, Canonica d'Adda, Caravaggio, Casirate d'Adda, Castel Rozzone, Civate, Cortenuova, Covo, Fara Gera d'Adda, Fara Olivana con Sola, Fontanella, Forno San Giovanni, Ghisalba, Lurano, Martinengo, Misano Gera d'Adda, Morengo, Mozzanica, Pagazzano, Pognano, Pontirolo Nuovo, Pumenengo, Romano di Lombardia, Torre Pallavicina, Treviglio.

La Biblioteca inoltre aderisce alla Rete Bibliotecaria Bergamasca (RBBG), composta da 245 biblioteche pubbliche e scolastiche diffuse in tutta la provincia di Bergamo, collegate tra loro tramite un software gestionale che consente un'unica iscrizione valida in tutte le sedi (www.rbbg.it). La Rete consente alle persone iscritte di usufruire dell'intero patrimonio librario di tutte le biblioteche tramite il servizio di interprestito. La Rete è coordinata e gestita da cinque sistemi bibliotecari aventi sede presso i Comuni di Albino, Dalmine, Ponte San Pietro, Seriate e Treviglio.

Informazioni e orientamento / reference

È cura del personale della Biblioteca istruire ed orientare gli utenti ad usare in maniera autonoma e proficua la dotazione bibliografica e le risorse della Biblioteca, nonché assicurare la necessaria assistenza e consulenza per la scelta ed il recupero del materiale documentario e informativo. Di norma la risposta è immediata. Per ricerche bibliografiche complesse i tempi sono concordati con il richiedente.

Consultazione e lettura in sede

La Biblioteca promuove la frequentazione e la presenza in sede della popolazione di tutte le fasce di età e si adopera per essere luogo gradevole di incontro tra libri (e altre tipologie di documenti) e lettori, di arricchimento personale e di socializzazione. A tal fine la Biblioteca predispone spazi opportunamente attrezzati per lo studio, la lettura e la permanenza nei suoi vari locali.

L'organizzazione del patrimonio a scaffale aperto offre all'utente la possibilità di accedere autonomamente a libri e periodici per sfogliarli, consultarli, leggerli in sede.

Prestito in sede

Agli iscritti ai servizi bibliotecari si può registrare il prestito del materiale scelto su presentazione di un documento personale con il proprio codice fiscale (Carta regionale dei servizi, Carta d'identità elettronica), codice che costituisce la chiave di accesso al sistema gestionale dei prestiti.

Il prestito ha una durata di 30 giorni per i libri, 14 giorni per i periodici e 7 giorni per il materiale multimediale. Di norma possono essere prestati contemporaneamente ad uno stesso utente fino a 25 documenti.

Tutte le opere esistenti in biblioteca possono essere date in prestito, esclusi i manoscritti, le opere antiche, le opere rare e di pregio, i materiali documentari, le opere generali e quelle disponibili per la sola consultazione in sede; l'esclusione dal prestito è opportunamente segnalata al pubblico secondo il tipo di materiale.

Rinnovo del prestito

Da 7 giorni prima a 7 giorni dopo la data di scadenza, l'utente può chiedere il rinnovo del prestito o effettuarlo direttamente online dalla pagina personale del sito www.rbbg.it. Per dvd e cd, il rinnovo va chiesto dal giorno prima al giorno dopo la scadenza.

Di norma la proroga può essere effettuata per un massimo di tre volte; la durata del rinnovo è per i libri di ulteriori 30 giorni, per i periodici di ulteriori 14 giorni e per il materiale multimediale di altri 7 giorni.

Il rinnovo viene accordato se il documento è libero da prenotazioni di altri utenti della rete bibliotecaria e salvo esigenze di servizio.

Tempistica dei servizi di prestito

La registrazione del prestito è immediata, al momento della presentazione del materiale scelto.

La richiesta di proroga è immediata se diretta (di persona o per telefono); se la richiesta avviene tramite e-mail, verificata la fattibilità, viene registrata appena dopo la lettura e comunque in giornata.

Restituzione e solleciti

I documenti ricevuti in prestito devono essere restituiti puntualmente e nelle condizioni in cui sono stati ritirati.

La mancata restituzione entro il termine stabilito comporta l'invio di un sollecito. Se il documento non viene restituito nei 30 giorni successivi alla data di scadenza, l'utente viene temporaneamente sospeso dai servizi della Biblioteca e dal prestito interbibliotecario; sarà riammesso ai servizi alla restituzione del materiale. Anche in caso di ritardo superiore ai 90 giorni, l'utente viene temporaneamente sospeso, ma la riammissione avverrà 30 giorni dopo la data di restituzione del materiale.

Rimborso di materiale documentario danneggiato o smarrito

L'utente che smarrisca o danneggi - con sottolineature o guasti fisici - il materiale documentario della biblioteca, o quello ricevuto da biblioteche di altri enti o istituzioni, è tenuto a fornire, previo accordo con il personale della biblioteca, una nuova copia dello stesso esemplare perso o rovinato; in alternativa, l'utente deve risarcire il danno, quantificato dal personale della biblioteca, nei tempi concordati. Fino all'avvenuto riacquisto o al risarcimento del danno, l'utente rimarrà sospeso dal servizio di prestito locale e interbibliotecario.

Prestito interbibliotecario

Tra le biblioteche della Rete Bibliotecaria Bergamasca il servizio di prestito interbibliotecario viene svolto in regime di reciprocità gratuita. La rete dell'interprestito è in espansione; sono già attivi i prestiti con le realtà bibliotecarie bresciane e cremonesi.

Tra i 25 prestiti ammessi per ogni utente sono compresi anche quelli del prestito interbibliotecario.

La richiesta può essere inoltrata utilizzando i seguenti canali: richiesta diretta al personale della Biblioteca, oppure on-line attraverso i servizi al lettore dell'OPAC della RBBG (www.rbbg.it).

Alla consegna dei documenti richiesti alla Biblioteca, l'utente viene prontamente avvisato del loro arrivo (preferenzialmente tramite e-mail o sms, in alternativa con una telefonata) ed invitato a ritirarli entro 7 giorni dall'avviso, termine oltre il quale la prenotazione decade e i documenti saranno resi alla biblioteca prestante o passati alla prenotazione successiva, senza ulteriori comunicazioni.

Per tutti gli altri aspetti riguardanti il prestito valgono le stesse indicazioni del prestito in sede, salvo il caso di eventuali rimborsi per smarrimento o danni, la cui entità e modalità di risarcimento dovranno essere concordate direttamente dall'utente con la biblioteca prestante.

Di norma il documento immediatamente disponibile nella rete viene recapitato alla Biblioteca e reso fruibile in 2/5 giorni lavorativi dal momento dell'accettazione della richiesta da parte della biblioteca prestante. Se il documento è temporaneamente indisponibile nella rete, l'utente può decidere di accodarsi alla lista di prenotazioni già in essere, consapevole della propria posizione; attraverso la propria scheda utente online

del portale www.rbbg.it può controllare lo scorrimento della lista e prevedere i tempi di consegna.

Servizi di riproduzione

È possibile, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore, ottenere la fotocopia di documenti di proprietà della Biblioteca (o da questa momentaneamente gestiti in seguito al prestito interbibliotecario), fino al limite del 15% del volume.

È inoltre possibile stampare il contenuto di file attraverso le postazioni informatiche a disposizione dell'utenza. Sono possibili solo fotocopie e stampe in bianco e nero.

Il costo al pubblico, attualmente 0,20 euro per il formato A4 e 0,40 euro per il formato A3, è stabilito dalla Giunta comunale. Gli studenti residenti a Caravaggio e iscritti ai servizi bibliotecari hanno diritto a 5 fotocopie/stampe gratuite al giorno; il servizio gratuito riguarda solo il materiale della Biblioteca escluso dal prestito; in ogni caso rimane escluso dal servizio gratuito il seguente materiale: riviste, giornali, periodici in genere, tutti i fondi speciali.

Il personale della biblioteca dà adeguata comunicazione delle tariffe in vigore e rilascia regolari ricevute delle somme riscosse, le quali successivamente sono versate alla tesoreria comunale.

Attività culturali

La Biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e conoscenze. Organizza periodicamente incontri, esposizioni, presentazioni, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi bibliotecari, la lettura, l'informazione, il confronto tra saperi e argomenti diversi.

Servizi per bambini e ragazzi

La Biblioteca Comunale Banfi svolge un servizio peculiare per i bambini e i ragazzi di età compresa da 0 a 14 anni, per i quali predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in spazi specifici all'interno della Biblioteca.

L'accesso e il prestito del materiale della sezione Ragazzi avvengono con le stesse modalità descritte per la sezione Adulti.

I servizi, articolati per le diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

È parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni.

Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi, dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi.

La Biblioteca collabora con le Scuole del territorio e con altri Istituti o Enti nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la promozione della lettura tra i ragazzi, l'orientamento all'utilizzo della Biblioteca e degli strumenti bibliografici.

Nell'ambito del progetto nazionale *Nati per Leggere*, il servizio prevede il dono di un libro per ogni nuovo nato oltre a una festa con letture e laboratori nel mese di Novembre, dichiarato mese di *Nati Per Leggere*.

Sono previsti in tutto l'arco dell'anno laboratori per le attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole, con distribuzione di materiale illustrativo specifico.

BIBLIOTECA DIGITALE

Catalogo collettivo RBBG

Il Catalogo collettivo delle biblioteche della provincia di Bergamo è raggiungibile all'indirizzo Internet <https://www.rbbg.it>. Accedendo con le proprie credenziali, che vengono rilasciate al momento dell'iscrizione, è possibile:

- prenotare documenti scegliendo la Biblioteca in cui ritirarli;
- rinnovare i prestiti in corso;
- visionare la propria situazione lettore (prestiti in corso, prenotazioni, storico);
- inoltrare suggerimenti d'acquisto;
- creare scaffali di letture;
- salvare ricerche bibliografiche;
- partecipare alla *Community* dei lettori.

Catalogo online delle Sezioni speciali

I Cataloghi delle Sezioni speciali sono pubblicati in formato .pdf nel sito istituzionale www.comune.caravaggio.bg.it [percorso: Amministrazione → Gli Uffici → Biblioteca Comunale Banfi]. Le schede relative alle nuove acquisizioni sono indicate con un'apposita scritta (es. Novità Catalogo 2020).

Media Library Online

Tutti gli utenti iscritti alla Biblioteca utilizzando le proprie credenziali relative alla Rete Bibliotecaria Bergamasca possono accedere a Media Library Online (MLOL).

MLOL è un portale web da cui è possibile consultare o scaricare risorse digitali varie: e-book, audiolibri, quotidiani e riviste, musica, filmati, corsi a distanza, banche dati, immagini, con un'offerta costantemente aggiornata da parte della rete nazionale di biblioteche che sostengono il progetto. Attraverso Media Library OnLine è possibile utilizzare il prestito digitale e ottenere gratuitamente tutti i contenuti direttamente su tablet, telefono o pc.

Servizi multimediali

Nella sezione Adulti sono a disposizione degli utenti una postazione Catalogo on-line ad accesso libero e una postazione Internet con gestione regolamentata.

Tutti gli ambienti della sezione Adulti sono raggiungibili dal collegamento Wi-Fi; l'accesso al servizio è regolamentato. All'atto dell'iscrizione viene rilasciata all'utente una tessera personale con username e password, non cedibile, valida per tre anni e rinnovabile gratuitamente; la generazione di nuove credenziali, in caso di smarrimento, è a pagamento.

Tutti i servizi Internet sono gratuiti.

Le istruzioni per l'accesso ai servizi multimediali sono allegate alla Carta dei servizi (allegato n. 2).

ISCRIZIONE

L'iscrizione ai servizi bibliotecari è gratuita ed immediata e consente di fruire dei servizi forniti da tutte le biblioteche della Rete Bibliotecaria Bergamasca.

È necessario compilare un apposito modulo, disponibile in biblioteca o reperibile online nel sito del Comune di Caravaggio - www.comune.caravaggio.bg.it - o in quello della Rete Bibliotecaria Bergamasca - www.rbbg.it - e presentare un documento d'identità in corso di validità e il codice fiscale.

Per i minori di 18 anni, l'iscrizione deve essere autorizzata da un genitore o dal tutore.

Dopo l'iscrizione, un documento personale con il proprio codice fiscale (Carta regionale dei servizi, Carta d'identità elettronica) è valido come tessera della biblioteca.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente al Responsabile dell'Area Qualità della vita cui fa capo la Biblioteca, per iscritto o via posta elettronica e deve contenere: generalità, indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il modello per il reclamo è disponibile in biblioteca e scaricabile dal sito comunale www.comune.caravaggio.bg.it.

Il Responsabile del servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca. Il bibliotecario informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla Legge n. 241/1990 ("legge sulla trasparenza") con i limiti previsti da questa e dalla normativa vigente sul trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo RUE n. 679/2016, Decreti Legislativi nn. 196/2003 e 101/2018).

Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

Il personale può:

- allontanare o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso
- concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di particolari situazioni e necessità.

NORME FINALI

La Carta dei Servizi è disponibile agli utenti in Biblioteca e pubblicata nel sito del Comune di Caravaggio per darne la massima pubblicità ai cittadini.

Qualunque utente della Biblioteca può riceverne copia gratuita.

La Carta dei Servizi viene aggiornata con provvedimento della Giunta comunale. Spetta al personale della Biblioteca informare gli utenti delle modifiche avvenute e tenere aggiornati i dati in essa contenuti.

Presentazione della BIBLIOTECA COMUNALE BANFI	
Sede	<p>Viale Papa Giovanni XXIII, 17 24043 Caravaggio (Bergamo)</p> <p><i>Sezione Adulti</i> Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 10-12,30 e 14-18 sabato 9-12,30 e 14-18 Telefono: 0363.51111 Email: biblioteca@comune.caravaggio.bg.it</p> <p><i>Sezione Ragazzi</i> Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì 14,30-18 martedì e giovedì 10-12,30 e 14,30-18 sabato 9-12,30 e 14-18 Telefono 0363.51111 Email: biblioteca.ragazzi@comune.caravaggio.bg.it</p> <p>Pagina web: www.comune.caravaggio.bg.it e www.rbbg.it/library/caravaggio/</p>
Patrimonio della biblioteca	<p>Libri di saggistica e narrativa per adulti Libri di saggistica e narrativa per ragazzi Novità librerie Libri in lingua originale Quotidiani e riviste Codici corali Fondo Antico Banfi Fondo Gianfrancesco Straparola Fondo Michelangelo Merisi - Caravaggio Fondo Polidoro Caldara Fondo di Storia Locale Materiale multimediale Accesso al materiale bibliografico e multimediale della Rete Bibliotecaria Bergamasca e altre reti regionali Collegamento ad Internet e wi-fi</p>
Strumenti tecnici	<p>Postazione catalogo: 1 Postazione Internet: 1 Collegamento wi-fi: tutti i locali della sezione Adulti Stampante al pubblico b/n: 1 Fotocopiatrice b/n: 2</p>

TEMPISTICA SERVIZI DELLA BIBLIOTECA	
Servizio	Tempo massimo di erogazione
Iscrizione	Immediata
Iscrizione servizio Internet	Immediata
Prestito materiale disponibile	Immediato
Prestito interbibliotecario di materiale disponibile	Da 2 a 5 giorni lavorativi
Prestito periodici arretrati	Immediato per l'ultimo anno, il giorno dopo per le annate precedenti
Consultazione documenti non ammessi al prestito	Immediata
Connessione wi-fi	Immediata
Utilizzo pc biblioteca per Catalogo o Internet	Immediato, con creazione lista d'attesa in caso di postazione occupata
Consulenza o ricerca bibliografica	Immediata, o concordata secondo la complessità della richiesta
Riproduzione documenti	Immediata
Avviso utenti arrivo libro prenotato	All'arrivo del materiale in biblioteca
Risposta a richieste pervenute via email	All'arrivo dell'email, comunque in giornata

TEMPISTICA SERVIZI DELLA BIBLIOTECA			
Tipo documento	Durata del prestito	Rinnovo	Documenti prestabili
Libri\audiolibri	30 giorni	Sì, fino a 3 volte*	Fino a 25
Giornali e riviste	14 giorni	Sì, fino a 3 volte*	Fino a 5
Dvd	7 giorni	Sì, fino a 3 volte*	Fino a 5

* In assenza di prenotazioni.