



Città di
Domodossola

Biblioteca Civica "G. Contini"

Carta dei Servizi

SOMMARIO

FACCIAMO UN PATTO CON LA BIBLIOTECA _____	p. 1
La Carta dei Servizi _____	p. 1
La Biblioteca _____	p. 1
Principi _____	p. 2
Mission _____	p. 4
FACCIAMO UN GIRO IN BIBLIOTECA _____	p. 4
Il personale _____	P. 5
Il patrimonio _____	p. 5
Le sezioni _____	p. 7
I SERVIZI _____	p. 9
Iscrizione _____	p. 9
Consultazione _____	p. 9
Prestito _____	p. 10
Media Library On Line _____	p. 11
Interprestito _____	p. 11
Prestito Interbibliotecario _____	p. 12
Fornitura documenti _____	p. 13
Prenotazioni _____	p. 13
Proposte d'acquisto _____	p. 13
Servizi on line _____	p. 14
Internet _____	p. 15
Riproduzioni _____	p. 16
Chiedi al bibliotecario _____	p. 16
DALLA BIBLIOTECA ALLA CITTÀ _____	p. 17
Il Sistema bibliotecario del VCO _____	p. 17
La Biblioteca e il territorio _____	p. 18
La Biblioteca e i bambini _____	p. 18
La Biblioteca e la persona _____	p. 20
Diritti e doveri _____	p. 21
Qualità del servizio _____	p. 22
ALLEGATI	
INFORMAZIONI UTILI _____	p. 25
Contatti _____	p. 25
Orari _____	p. 25
Cosa fare per... _____	p. 25
Tariffe e rimborsi _____	p. 29
Modulo per segnalazioni, reclami, proposte _____	p. 30

FACCIAMO UN PATTO CON LA BIBLIOTECA

La Carta dei servizi



La carta dei servizi della Biblioteca “Gianfranco Contini” è un patto tra la Biblioteca e i cittadini, rappresenta il momento in cui vengono resi chiari i termini della relazione che lega chi garantisce il servizio e chi ne usufruisce, in un’ottica di ascolto e confronto che porta ad una crescita reciproca.

Al suo interno vengono presentati i principi fondanti che ispirano l’azione della biblioteca e si illustrano i principali servizi offerti, con l’indicazione delle modalità con cui vengono erogati. La carta esplicita i diritti e i doveri che regolano il rapporto di tutti coloro che vivono la biblioteca e usufruiscono dei suoi servizi, contiene gli impegni che prende la Biblioteca nei confronti dell’utenza e le garanzie di continuità e qualità che mira ad offrire.

Nella carta dei servizi è contenuta la missione della Biblioteca e la visione del ruolo che si ripromette di svolgere all’interno della comunità. La sua finalità è quella di fornire ai cittadini uno strumento concreto per interagire e diventare parte attiva di un processo di evoluzione continua, in cui la biblioteca possa intercettare e soddisfare sempre meglio le esigenze del proprio territorio, in una logica di rete e di collaborazione con gli altri attori sociali e culturali che vi operano.

La Biblioteca



Il rapporto che lega la Biblioteca Civica alla città di Domodossola è stretto e consolidato da quasi due secoli di storia, in cui la Biblioteca ha saputo essere un punto di riferimento costante per la vita culturale e sociale della città.

Il Comune fonda la “Civica Biblioteca di Domodossola” nel 1854. Da quel momento la Biblioteca si espande raccogliendo nel corso dei decenni successivi importanti lasciti e donazioni tra i quali spiccano i volumi della biblioteca personale dell’imprenditore Gian Giacomo Galletti. Dal 1876 al 1986 la gestione della Biblioteca passa dal Comune alla Fondazione Galletti, per poi tornare di nuovo in capo all’amministrazione comunale dal 1986. E’ del 1991 l’intitolazione della Biblioteca Comunale a Gianfranco Contini, il filologo e critico letterario originario di Domodossola, che con la sua opera è stato una delle figure centrali della storia della letteratura italiana del ’900.

Oggi la Biblioteca Contini è un servizio della città di Domodossola gestito in forma diretta dal Comune. In accordo con le indicazioni della Legge Regionale n. 11 del 2018 “Disposizioni coordinate in materia di cultura” e con i principi contenuti nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994) la sua finalità è quella di rappresentare un punto di accesso del cittadino all’informazione, alla documentazione e alla conoscenza, accompagnandone e sostenendone la formazione per tutto l’arco della vita, perché solo in questo modo può essere garantita al singolo individuo la possibilità di esercitare i propri diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società.

L’attuale sede della Biblioteca è in Via Rosmini 20, in una zona facilmente raggiungibile dal centro, in un edificio che presenta interessanti potenzialità di ampliamento e sviluppo. Al momento gli spazi sono divisi in quattro sale fruibili dal pubblico: la sala consultazione e lettura che ospita i libri di saggistica, la sala letteratura dove si possono trovare le opere di narrativa e poesia, la sala ragazzi dove vengono proposti i libri e materiali dedicati ai ragazzi e dove vengono realizzate le attività di *Nati per leggere* e le altre iniziative dedicate ai ragazzi, e la sala Ossola dove sono conservati i testi di interesse locale. Su prenotazione sono poi consultabili i documenti della biblioteca antica e dell’emeroteca storica. La biblioteca dispone anche di un giardino, frequentato nei mesi più caldi. A pieno regime la biblioteca ha una capienza massima di un centinaio di posti, utilizzati per studiare, leggere, consultare giornali e periodici, oppure per usufruire delle postazioni informatiche e del servizio wifi.

Principi



La carta dei servizi vuole essere uno strumento utile e concreto con cui la Biblioteca rafforza il legame esistente con la comunità e stringe un patto con i cittadini. La sua redazione si ispira a questi principi:

Uguaglianza ed imparzialità. Tutti devono poter accedere ai servizi offerti dalla Biblioteca alle medesime condizioni. In biblioteca non vengono fatte distinzioni per genere, età, nazionalità, razza, lingua, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche, condizione sociale, o qualunque altro aspetto che possa risultare discriminante. Il comportamento nei confronti dell’utente è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità ed equità, nel rispetto delle differenti sensibilità e del diritto alla riservatezza.

Diritto alla scelta. Nella selezione dei documenti bibliografici la Biblioteca cerca di riflettere la pluralità dei punti di vista, pur nel rispetto dei criteri di sviluppo organico ed equilibrato delle raccolte, e promuove la capacità degli individui di informarsi e documentarsi autonomamente e consapevolmente, sviluppando il proprio pensiero critico.

Continuità. L'erogazione dei servizi è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni sono segnalati per tempo, adottando tutte le misure necessarie per la massima riduzione del disagio e la tempestiva ripresa delle attività momentaneamente sospese.

Partecipazione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, facendoli diventare parte attiva nella vita della Biblioteca, al fine di favorire il loro coinvolgimento e la loro collaborazione nello sviluppo della Biblioteca e nel miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza. La Biblioteca si adopera per perseguire il miglioramento costante del servizio, crescendo insieme agli utenti e cercando di cogliere e soddisfare le loro esigenze. Per questo ispira il suo funzionamento ai criteri di efficienza, impegnandosi ad utilizzare le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati possibili, e di efficacia, conseguendo gli obiettivi prefissati. La Biblioteca nel suo operato pone attenzione ai bisogni degli utenti e ne valuta la soddisfazione.

Gratuità. L'informazione e la conoscenza sono un diritto di tutti, per questo la Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base: l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la fruizione della biblioteca digitale *MediaLibrary OnLine*, l'utilizzo delle postazioni informatiche e della rete wifi, la consulenza bibliografica, le visite guidate, le attività di promozione della lettura e le iniziative culturali.

Sono invece previste delle tariffe, come da prospetto allegato, per i servizi aggiuntivi: la riproduzione in fotocopia o digitale, la stampa dei documenti, il prestito interbibliotecario al di fuori del sistema provinciale.

Gentilezza e comunicazione inclusiva. La gentilezza è una forma di attenzione alla persona capace di creare accoglienza, empatia, relazione. La Biblioteca si impegna ad ispirarsi sempre a questo principio in tutte le sue interazioni: con gli utenti, con i colleghi, con i partners e collaboratori, convinta che proprio sulla gentilezza si possano fondare il coinvolgimento, l'ascolto reciproco e il lavoro in sinergia.

Per questo la Biblioteca si sforza di adottare una modalità di comunicazione il più possibile chiara, trasparente e inclusiva, sia nell'interazione faccia a faccia con gli utenti, sia nella comunicazione istituzionale e mediatica.

Mission



La Biblioteca Contini intende la cultura come uno strumento di crescita personale e di inclusione sociale e si adopera per promuovere e mettere in atto logiche di rete capaci di moltiplicare e fare da cassa di risonanza alle potenzialità del singolo individuo e della collettività.

In quest'ottica gli obiettivi che la Biblioteca persegue sono suddivisi in due tipologie:

- gli obiettivi di mantenimento, che garantiscono una efficiente ed efficace erogazione dei servizi già attivi;
- gli obiettivi di sviluppo, che sono invece finalizzati al miglioramento, sia in termini qualitativi che quantitativi, dei singoli servizi oppure all'attivazione di progetti che possano ampliare la gamma dei servizi offerti.

L'idea che sta al cuore di questa visione della biblioteca è quella di un luogo familiare in cui ognuno possa sentirsi a casa, e possa raccogliere stimoli e acquisire strumenti utili a favorire la propria realizzazione personale e sociale, ciascuno a seconda dei propri bisogni, capacità e interessi, secondo una logica che non considera la Biblioteca come un luogo chiuso e rigido ma come una vera e propria piazza del sapere (Agnoli, 2009) capace di diventare centro di aggregazione attorno a cui ruota la vita della comunità.

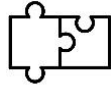
FACCIAMO UN GIRO IN BIBLIOTECA

Affinché il patto che la Biblioteca vuole stringere con i cittadini attraverso la carta dei servizi sia il più chiaro e utile possibile ad entrambe le parti, è innanzitutto necessario che la Biblioteca si faccia conoscere.

In questa seconda sezione si vuole prendere idealmente per mano l'utente e accompagnarlo alla scoperta della Biblioteca, illustrandogli le risorse, il patrimonio, gli spazi e i servizi a sua disposizione e il modo per usufruirne, in maniera che la carta dei

servizi possa essere una sorta di bussola capace di consentire all'utente di sapere dove si trova e cosa può fare.

Il personale



La Biblioteca Contini pone al centro del suo interesse e della sua azione la persona, perché sono proprio le persone e la qualità delle relazioni che instaurano tra di loro a rappresentare la principale risorsa e ricchezza di un luogo.

Per questo il personale della biblioteca si impegna ad utilizzare tutte le competenze professionali e relazionali di cui dispone per stabilire con gli utenti un rapporto di collaborazione, reciproco rispetto e comprensione.

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali, l'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), e internazionali, l'*International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione comunale e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal funzionario responsabile del servizio.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito a cui il bibliotecario si dedica con continuità, in un'ottica di costante aggiornamento delle proprie competenze.

Il lavoro all'interno della biblioteca è organizzato all'insegna della collaborazione, della comunicazione interna e della valorizzazione della complementarità di competenze. Il bibliotecario svolge il ruolo cardine di intermediario attivo tra l'utente e le risorse documentarie e si adopera affinché ogni lettore trovi sempre il suo libro e ogni libro il suo lettore (Seconda e terza legge della biblioteconomia, Ranganathan, 1931).

Il patrimonio



La Biblioteca Contini è una biblioteca di informazione generale, che intende documentare la cultura contemporanea attraverso tutti i tipi di documenti disponibili. Ad eccezione della sezione *Ossola*, del *Fondo Antico*, dell'*Emeroteca storica* e delle edizioni rare e di pregio, nessuna sezione ha finalità conservative. Il patrimonio è sottoposto ad operazioni di revisione dinamica allo scopo di mantenere le raccolte aggiornate e coerenti con le finalità della Biblioteca.

Nel 2021 è stato avviato un processo di revisione sistematica delle raccolte per garantire che il patrimonio documentale della biblioteca sia al passo con i più moderni sviluppi del sapere e delle forme di espressione artistica e sia in grado di soddisfare le attuali esigenze dell'utenza. Il completamento di questo processo, che avverrà in fasi successive, rientra negli obiettivi di miglioramento della Biblioteca in sintonia con la quinta legge della biblioteconomia di Ranganathan (Ranganathan, 1931), secondo cui la biblioteca è un organismo vivente e come tale deve essere in continua crescita ed evoluzione.

La Biblioteca Contini è attualmente dotata del seguente patrimonio:

Materiale bibliografico.

- Fondo Moderno: circa 25.000 documenti
- Fondo di Storia Locale che comprende:
 - circa 2000 tra volumi, opuscoli e miscellanea
 - 168 annate di periodici storici locali editi nel XIX e XX secolo
 - fondo di tesi in Storia locale
- Fondo Antico così composto:
 - circa 3800 volumi anteriori al 1830 (fra i quali 163 cinquecentine)
 - circa 8700 volumi successivi al 1830
 - fondo musicale Ravasenga composto da 1835 documenti musicali a stampa
 - fondo pergameneo (195 documenti) e fondo manoscritti (371 documenti)
- Emeroteca storica (670 testate di periodici pubblicati dalla seconda metà del XIX sec. sino ai giorni nostri).

Risorse tecniche e strumentali.

Il materiale bibliografico delle raccolte correnti è regolarmente aggiornato, inventariato e catalogato secondo standard catalografici nazionali ed internazionali.

Il catalogo della Biblioteca è realizzato e aggiornato su supporto informatico, accessibile al pubblico sia in sede, mediante computer dedicati, che on line sull'OPAC del Sistema Bibliotecario del VCO; la parte finora catalogata del Fondo antico è consultabile su *Librinlinea*, polo regionale dell'OPAC del Sistema Bibliotecario Nazionale SBN.

Il materiale è collocato a scaffale sia aperto che chiuso, secondo i criteri di collocazione ritenuti maggiormente idonei alla tipologia di pubblico e alla tutela dei documenti.



Per facilitarne la consultazione, la conservazione e la fruizione, il materiale bibliografico risulta organizzato nelle seguenti sezioni:

Sezione Bambini e Ragazzi (piano terra, sala Bambini e Ragazzi)

Si articola in diverse sezioni dedicate alle diverse fasce di età. I libri sono collocati a scaffale aperto e disponibili al prestito.

Sezione Bambini e Ragazzi (piano terra, sala Bambini e Ragazzi).

Si articola in sezioni dedicate alle diverse fasce di età. I libri sono collocati a scaffale aperto e disponibili al prestito.

Sezione Liberamente (piano terra, sala Bambini e Ragazzi).

Contiene l'offerta editoriale destinata alla fascia young adults che comprende i ragazzi dai 15 a 26 anni. È un segmento delicato di pubblico in cui spesso si registra una disaffezione nei confronti della lettura, mentre potrebbe essere proprio la familiarità con i libri e gli altri prodotti culturali (graphic novel, film, musica, ecc.) a fornire ai ragazzi efficaci strumenti per esprimere se stessi e coltivare i propri talenti e i propri progetti. Per riuscire a coinvolgere maggiormente questa categoria di pubblico la Biblioteca si propone di potenziare progressivamente la sezione con l'acquisto di un numero più cospicuo di documenti. La Biblioteca partecipa inoltre a varie iniziative di promozione della lettura come il progetto *Liberamente* rivolto alle scuole o *L'urlo. Le parole per dirlo* in collaborazione con il Sistema Bibliotecario del VCO.

Sezione Letteratura (piano terra, Sala Letteratura).

Comprende i volumi di narrativa, teatro, poesia italiana e straniera disposti a scaffale aperto, e disponibili al prestito.

Sezione Saggistica (piano terra, Sala lettura e consultazione).

Contiene tutto il materiale librario non appartenente alla letteratura ma relativo a tutte le altre discipline, disposto a scaffale aperto e disponibile al prestito.

Sezione Consultazione (piano terra, Sala lettura e consultazione).

Contiene i volumi esclusi dal prestito (enciclopedie, dizionari, grandi opere, annuari, ecc.).

Area Novità (Piano terra, nei corridoi e all'ingresso).

È uno spazio dedicato all'esposizione delle novità editoriali o alle pubblicazioni, disposte secondo percorsi tematici, che a seconda delle circostanze e delle ricorrenze si decide di mettere in evidenza.

Area Periodici (Piano terra, nei corridoi e all'ingresso).

La biblioteca offre la possibilità di consultare quotidiani e periodici. L'ultimo numero di ogni testata è immediatamente disponibile per la consultazione.

Per gli arretrati ci si può rivolgere al banco informazioni. Il tempo di conservazione dei periodici è variabile a seconda della testata, dai 6 mesi ai 2 anni. I periodici di interesse locale vengono conservati in magazzino senza limiti di tempo. Per la consultazione dei fascicoli arretrati il tempo massimo di attesa è di 3 giorni. Ciascun utente può richiedere la consultazione di un massimo di 12 fascicoli arretrati alla volta

Sezione Ossola (piano terra, sala Ossola).

Contiene il materiale bibliografico dedicato alla storia, alla cultura e alle tradizioni locali del territorio, al fine di valorizzarle e conservarne la memoria. Visto il valore di testimonianza, i documenti di questa sezione sono conservati a scaffalatura chiusa e sono consultabili soltanto in sede, ma non disponibili per il prestito, salvo in casi eccezionali di studio o ricerca, dietro richiesta motivata che andrà valutata e autorizzata di volta in volta dal personale.

Sezione Fondo Antico ed Emeroteca storica (2° piano, sala Fondo Antico)

Il materiale è custodito in due sale non accessibili al pubblico e protette dal sistema di allarme.

I documenti sono esclusi dal prestito, la consultazione è possibile su prenotazione e previa compilazione di apposito modulo.

Sezione magazzino (Piano sotterraneo)

Nel magazzino viene trasferito il materiale bibliografico meno recente e poco consultato ma ancora utilizzato o utilizzabile. Vengono qui collocati in particolare:

- i documenti con un basso indice di circolazione;
- le doppie copie che si decide di non eliminare;
- le opere minori di autori classici;
- le pubblicazioni obsolete per contenuti ma di grande importanza editoriale o grafica;
- le edizioni precedenti e significative di un'opera lasciata sugli scaffali;
- le pubblicazioni dal contenuto parzialmente o totalmente superato, ma non scartate perché testimoni della storia o dell'evoluzione di una materia.

I SERVIZI

Iscrizione



L'iscrizione è gratuita, immediata e aperta a tutti, senza limiti di età e di residenza, e dà diritto ad usufruire dei servizi presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario del VCO. L'iscrizione può avvenire:

- direttamente in biblioteca compilando un apposito modulo e presentando un documento di riconoscimento in corso di validità;
- compilando il modulo on line (www.bibliotechevco.it) e completando poi l'iscrizione in biblioteca entro 30 giorni.

Al momento dell'iscrizione l'utente riceve una password con cui potrà accedere alla propria area personale (MyLibrary) sul sito del Sistema Bibliotecario del VCO e alla Biblioteca digitale MLOL (vedi p. 11).

Per i minori di 15 anni la domanda di iscrizione deve essere autorizzata da un genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale, dopo aver preso visione della Carta dei Servizi e delle limitazioni poste ai minori per l'accesso ai servizi. Ai bambini da 0 a 10 anni viene consegnata una tessera di iscrizione.

L'utente è tenuto a comunicare eventuali cambiamenti di residenza, telefono e indirizzo di posta elettronica.

Consultazione



Chiunque, anche se non iscritto ai servizi della biblioteca, può consultare libri, giornali e riviste, e usufruire degli spazi della biblioteca. È permessa la consultazione di libri propri.

La Biblioteca mette a disposizione il catalogo dei propri documenti all'interno del catalogo online del Sistema Bibliotecario del VCO.

Si tratta di un catalogo collettivo che permette l'accesso a tutti i documenti delle biblioteche aderenti, con la possibilità di effettuare la ricerca in tutte le biblioteche contemporaneamente o di selezionare una sola biblioteca. I risultati ottenuti indicano la/e biblioteca/e che possiedono i documenti e la disponibilità del volume (nel caso il documento cercato sia in prestito viene indicata la data prevista di restituzione).

Dal catalogo on line è possibile effettuare prenotazioni e proposte d'acquisto, compilare bibliografie, riceverle per posta elettronica o stamparle. Per questi servizi si rimanda ai relativi paragrafi.

Prestito



Il prestito a domicilio è libero e gratuito per tutti gli utenti regolarmente iscritti. Di norma è consentito il prestito fino a 5 documenti. Il prestito ha una durata di 30 giorni per i documenti a stampa, di 15 giorni per il materiale multimediale. Nel caso dei documenti a stampa, può essere prorogato per altri 30 giorni, fino a 3 volte, di persona, telefonicamente o per posta elettronica, purché non ci siano prenotazioni in attesa.

Ai minori viene prestato esclusivamente materiale sia librario che multimediale adatto alla loro età che non riporti espressamente un divieto. L'uso della tessera dei minori è consentito da parte del genitore o di chi ne fa le veci esclusivamente per il prestito di materiale destinato ai minori.

In caso di mancata restituzione del materiale entro la data di scadenza, l'utente viene sollecitato tramite posta, e mail o sms per due volte successive. Al secondo avviso segue una diffida legale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, che comporta l'esclusione dal prestito per un periodo di 90 giorni.

La sospensione dal prestito comporta anche la sospensione dagli altri servizi della Biblioteca. La riammissione al prestito è subordinata alla restituzione del materiale e al versamento della somma stabilita a titolo di rimborso spese (vedi allegato "Tariffe e rimborsi").

Non è richiesto alcun rimborso se si subisce un furto e si presenta copia della relativa denuncia alla Questura.

Sono previste forme speciali di prestito a scuole, enti o a privati per motivi di studio, su richiesta motivata. Tali forme possono prevedere un numero superiore di documenti prestabili e periodi più lunghi di prestito, purché non costituiscano particolare disagio per gli utenti individuali.

In caso di chiusura temporanea della Biblioteca, i prestiti si intendono prorogati automaticamente per un periodo di pari durata.

Gli utenti controllano lo stato dei documenti prima di ritirarli in prestito e si impegnano a restituirli in buono stato.

In caso di deterioramento anche involontario o di smarrimento è prevista la sostituzione con copia della stessa edizione o di edizione successiva purché corrispondente alla stessa veste editoriale (in broccatura o rilegata), o con un'opera diversa di adeguato valore concordata con il bibliotecario. In caso non sia possibile, l'utente versa alla Biblioteca una somma non inferiore al valore commerciale del documento, oppure, nel caso non sia possibile stabilire tale valore, una somma forfetaria come indicato nell'allegato "Tariffe e rimborsi".

MediaLibraryOnLine



Per il prestito digitale la biblioteca aderisce alla piattaforma Media Library On Line, che mette a disposizione migliaia di libri, audiolibri, riviste in 70 lingue diverse, musica, corsi online, spartiti musicali e molti altri contenuti digitali. L'utente, utilizzando le credenziali rilasciate al momento dell'iscrizione, può autonomamente prendere in prestito fino a 2 ebook al mese. La durata del prestito è di 14 giorni, non rinnovabile; i download di ebook della sezione *open* sono illimitati. È possibile prenotare, sempre autonomamente attraverso il proprio account, gli ebook già in prestito; MLOL invierà un'email per avvisare quando l'ebook è disponibile. L'utente ha la possibilità di controllare la propria situazione di prestiti e prenotazioni nell'homepage di MLOL, accedendo con le credenziali personali.

Istruzioni dettagliate sul funzionamento di MLOL sono reperibili nella relativa sezione del sito web di Sistema (www.bibliotechevco.it).

Interprestito



Il servizio consente agli utenti della Biblioteca Contini di avere in prestito documenti posseduti dalle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario del VCO. Entro 8 giorni la Biblioteca si impegna a soddisfare le richieste o a informare il lettore delle ragioni che eventualmente ne impediscano il reperimento.

Il servizio è gratuito.

La Biblioteca Contini si impegna a sua volta a concedere in prestito i volumi presenti sul proprio catalogo, se disponibili, e richiesti da altre biblioteche del Sistema, entro un massimo di 8 giorni.

Sono esclusi dall'interprestito i volumi in consultazione, quelli della Sezione Ossola e i periodici.

Il prestito ha una durata di 30 giorni, rinnovabile su richiesta.
I costi per la spedizione sono a carico del Centro rete di Verbania.

Prestito interbibliotecario



Prestito interbibliotecario in entrata.

Gli utenti possono ottenere in prestito da altre biblioteche nazionali o straniere documenti non disponibili nel Catalogo di Sistema.

Il prestito interbibliotecario avviene con spedizione postale. Sono a carico dell'utente sia i costi eventualmente richiesti per il servizio dalla biblioteca prestante che le spese di spedizione postale sostenute dalla Biblioteca Contini per la restituzione del volume (Vedi allegato "Tariffe e rimborsi").

Gli iscritti possono effettuare fino a 3 richieste di prestito interbibliotecario. Non è possibile formulare nuove richieste di prestito interbibliotecario se si hanno già in corso tre richieste o prestiti.

La Biblioteca provvede ad avvisare il lettore all'arrivo dei documenti richiesti. La durata del prestito al lettore dipende dalle indicazioni della biblioteca prestante.

La Biblioteca si impegna ad inoltrare la richiesta di prestito entro 8 giorni dal momento in cui il lettore ha compilato la domanda.

Il lettore può chiedere l'annullamento della richiesta finché non viene trasmessa alla biblioteca prestante.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca Contini, la quale cercherà comunque di curare l'interesse del lettore fornendogli delucidazioni rispetto ai problemi incontrati e indicandogli strategie alternative per il recupero dell'informazione cercata.

Il mancato ritiro dei documenti richiesti, la mancata o ritardata restituzione dei documenti avuti in prestito, nonché il mancato pagamento dei costi previsti comporta la sospensione dai servizi della biblioteca e il pagamento dei relativi costi, indicati nell'allegato "Tariffe e rimborsi".

Prestito interbibliotecario in uscita.

La Biblioteca di Domodossola accoglie le richieste di biblioteche esterne al Sistema Bibliotecario per il prestito di propri documenti in regime di reciprocità gratuita. Sono esclusi da questo servizio i documenti non ammessi al prestito.

La Biblioteca si impegna a soddisfare le richieste entro 8 giorni.

Il prestito ha una durata di 30 giorni, rinnovabile su richiesta.

Fornitura documenti



Il servizio di fornitura di documenti (*Document delivery*) offre all'utente la possibilità di ricevere la riproduzione di documenti o di pagine di opere possedute da altre biblioteche. Il documento potrà essere fornito anche su supporto digitale e inviato via mail.

Per il servizio di fornitura documenti in entrata, il lettore richiedente si impegna al pagamento delle spese eventualmente richieste dalle biblioteche che inviano i documenti.

La richiesta di documenti in uscita è subordinata al rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e al pagamento di una somma pari al costo delle riproduzioni (vedi allegato "Tariffe e rimborsi").

Prenotazioni



È possibile prenotare i libri che risultano in prestito. La prenotazione può essere effettuata on line attraverso il sito del Sistema bibliotecario, telefonicamente o per posta elettronica. Il libro dovrà essere ritirato dall'utente entro 7 giorni da quando gli viene comunicata la disponibilità. Trascorso tale termine il documento sarà rimesso in circolazione.

Proposte d'acquisto



I lettori possono proporre l'acquisto di libri, documenti multimediali o suggerire abbonamenti a riviste. Le segnalazioni possono venire fatte sia direttamente in Biblioteca che per telefono oppure attraverso il catalogo on line (utilizzando l'apposito pulsante "Proposte d'acquisto").

Le proposte sono esaminate dai bibliotecari e accolte se ritenute utili alla Biblioteca ed ai suoi lettori e coerenti con uno sviluppo organico delle raccolte.

In caso la proposta di acquisto venga accolta, il documento viene automaticamente prenotato a nome del lettore che ha fatto la proposta, il quale viene avvisato non appena il libro è disponibile.

È inoltre possibile proporre donazioni di libri o altro materiale bibliografico o multimediale. La biblioteca si riserva di accettare o meno le donazioni a seconda della corrispondenza del materiale ai criteri adottati per la sua valutazione:

- i documenti devono essere in buono stato e il loro contenuto deve essere aggiornato; i bibliotecari valuteranno la coerenza dei documenti con la natura e le finalità della Biblioteca e delle raccolte. La soddisfazione di questo requisito è indispensabile per poter accettare la donazione perché garantisce uno sviluppo organico e coerente del patrimonio bibliografico;
- non vengono accettate enciclopedie se non recentissime e pertinenti con le finalità delle raccolte, così come le opere di saggistica e di manualistica, soprattutto se di argomento scientifico e tecnico;
- per quanto riguarda la narrativa possono venire accettati i classici se in ottimo stato di conservazione e se corrispondenti a un titolo non ancora presente in catalogo, mentre per la narrativa contemporanea vengono valutati solo i libri più recenti oppure in lingua originale per la letteratura straniera;
- sono valutati con particolare attenzione e interesse le opere relative alla storia locale;
- non vengono accettati in nessun caso: videocassette e musicassette, manuali scolastici, libri in cattive condizioni (rotti, macchiati, sottolineati), libri il cui contenuto è superato, riviste, a meno che non siano di storia locale, Harmony, gialli Mondadori o simili.

Prima di portare i libri in Biblioteca è opportuno contattare il personale in modo da verificare con i bibliotecari quali documenti possano venire accettati.

Per proporre la donazione di un abbonamento a riviste o periodici è necessario inoltrare una richiesta scritta che verrà valutata in base alle finalità della Biblioteca e allo sviluppo organico delle raccolte, in accordo con l'Amministrazione.

Servizi on line



La Biblioteca, attraverso il portale www.bibliotechevco.it, fornisce i servizi on line di:

- prenotazione dalla scheda del libro desiderato premendo il tasto "Prenota". Il servizio è disponibile per gli utenti già iscritti. È sufficiente inserire il proprio nome e cognome, senza altri dati. Per il funzionamento del servizio consultare il paragrafo "Prenotazioni";
- proposta d'acquisto: dal catalogo on line è possibile proporre un acquisto inserendo le informazioni di cui si dispone relative al documento richiesto. Per il funzionamento del servizio consultare il paragrafo "proposte d'acquisto";

Internet



- fornitura documenti: se i documenti richiesti sono disponibili in formato elettronico (es. pdf), possono essere inviati gratuitamente all'indirizzo di posta elettronica del lettore richiedente.

La Biblioteca mette a disposizione il servizio di navigazione internet su postazioni PC fornite dalla Biblioteca o in modalità wifi.

La connessione è gratuita. All'utente vengono fornite le credenziali di accesso (username e password) previa registrazione. L'uso di internet sui pc della Biblioteca è gratuito, ma richiede di avere un credito attivo sulla propria scheda personale a copertura delle eventuali spese di stampa. Per il costo delle singole stampe si veda l'allegato "Tariffe e rimborsi".

La navigazione internet su PC della biblioteca è consentita nel rispetto delle norme vigenti.

La consultazione è libera per gli adulti maggiorenni. I minori di 18 anni possono utilizzare il servizio purché il modulo di accesso ai servizi multimediali sia stato sottoscritto da un genitore che abbia anche preso visione delle "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete". Se il modulo non viene compilato in presenza dell'addetto, si richiede di allegare la fotocopia del documento d'identità del genitore o di chi ne fa le veci.

Per garantire pari opportunità di accesso a tutti gli utenti, la consultazione è soggetta a prenotazione, anche telefonica, e prevede turni di un'ora.

L'uso della posta elettronica è consentito esclusivamente via web, tramite i siti che offrono questo servizio. Dalle postazioni è possibile scaricare file e salvarli su supporti esterni. Dalle postazioni non è possibile stampare, inviare né aprire file potenzialmente dannosi, in modo particolare file eseguibili.

La Biblioteca si riserva la possibilità di sospendere l'utente dal servizio se non viene utilizzato correttamente e in particolare nei casi di:

- abbandono della postazione con il computer bloccato;
- danneggiamenti dell'hardware e del software;
- utilizzo del collegamento per fini illeciti.

In casi ritenuti gravi la Biblioteca può disporre la sospensione dell'utente dai propri servizi per un periodo fino a 18 mesi. La Biblioteca si riserva inoltre la facoltà di richiedere il risarcimento

dei danni eventualmente arrecati al sistema informativo a causa del mancato rispetto delle norme.

Riproduzioni



Il servizio di riproduzione (su supporto cartaceo o digitale) è possibile solo per il materiale posseduto dalla Biblioteca Contini ed è erogato nel rispetto della normativa vigente e del diritto d'autore.

Per il servizio è previsto il pagamento a carico dell'utente di una quota a titolo di rimborso spese pari a € 0,15 per riproduzioni in formato A4 in bianco e nero, € 0,30 per il formato A3 oppure A4 a colori.

Dalla riproduzione sono escluse le tesi di Laurea e di Dottorato nonché i volumi e i documenti d'archivio le cui caratteristiche fisiche, di conservazione e comunque di particolare pregio o rarità possano – a giudizio del personale della Biblioteca - risultare compromesse da tale azione.

In particolare per la riproduzione di materiale antico e di pregio l'utente deve compilare un apposito modulo specificando i motivi della richiesta (studio, ricerca o altro).

Il servizio di riproduzione ha tempi di esecuzione immediati se il loro numero non supera le 15 pagine. In caso contrario potranno essere consegnate entro 3 giorni lavorativi a quello della richiesta.

Chiedi al bibliotecario



Il personale della biblioteca svolge in forma gratuita attività *Reference* e *Information literacy*, cioè di orientamento, guida, assistenza al lettore, prestando particolare attenzione nel favorire l'apprendimento delle tecniche di ricerca da parte dell'utente.

Il servizio è accessibile a tutti e riguarda in particolare:

- raccolte e servizi delle Biblioteche del Sistema bibliotecario del Verbano Cusio Ossola;
- suggerimenti su fonti di informazioni a stampa o web;
- brevi bibliografie su argomenti specifici;
- localizzazione di libri e periodici;
- suggerimenti sull'utilizzo del catalogo on line.

Per ricerche più complesse ed estese è possibile prenotare una consulenza individuale con i bibliotecari.

Il servizio non fornisce risposte su quesiti riguardanti patologie o terapie mediche, soluzioni a problemi legali, ricerche araldiche e

genealogiche e bibliografie esaustive; inoltre non fornisce suggerimenti di tipo commerciale.

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

DALLA BIBLIOTECA ALLA CITTÀ

La Biblioteca Contini non vuole essere un'isola, ma un nodo e un ponte.

Crede fermamente che la cultura, l'informazione e la conoscenza possano essere potenti strumenti di aggregazione e coesione sociale, per fare rete e ampliare i confini e gli orizzonti del proprio pensiero fino ad arrivare a comprendere l'altro, pur nella legittima diversità dei punti di vista. Solo così ci può essere vera crescita per la collettività.

Per questo la Biblioteca Contini conforma tutte le sue attività al principio della maggiore collaborazione possibile con tutti i soggetti che operano a favore della comunità locale, contribuendo alla condivisione, razionalizzazione ed ottimizzazione delle risorse ed alla definizione di percorsi capaci di portare alla costituzione di un vero e proprio sistema integrato di servizi.

A tale scopo sono individuate forme di collaborazione chiare ed esplicite verso i principali soggetti attivi in città e sul territorio, per concorrere insieme al potenziamento dei servizi offerti alla collettività con il conseguente miglioramento della qualità della vita l'aumento della soddisfazione personale percepita.

Il Sistema bibliotecario



Innanzitutto la Biblioteca Contini aderisce al Sistema Bibliotecario del VCO e coopera con le altre biblioteche partecipanti per dare vita ad una rete che fornisca i servizi bibliotecari in modo coordinato a livello provinciale, secondo una logica di collaborazione che vuole realizzare una crescita reciproca e sinergica.

L'adesione al Sistema, oltre a poter usufruire della consulenza e supervisione della Biblioteca Ceretti di Verbania che ha il ruolo di

struttura centro-rete, consente anche di beneficiare dei vantaggi dovuti ad una maggior razionalizzazione delle risorse e di ampliare e migliorare i servizi offerti ai cittadini.

La costituzione di un efficiente sistema bibliotecario locale capace di attivare servizi più articolati e capillari di quelli che potrebbe fornire una biblioteca singola, permette inoltre una migliore tutela e valorizzazione delle raccolte, ed in particolar modo delle sezioni di argomento locale, grazie alle quali si conserva e si documenta il patrimonio culturale del territorio.

Aderire al Sistema Bibliotecario del VCO è coerente con i principi che hanno ispirato questa carta dei servizi e con la visione della Biblioteca Contini intesa come piazza del sapere in cui il singolo individuo possa sentirsi parte di una collettività più ampia.

*La Biblioteca e
il territorio*



La Biblioteca si propone di essere un centro per la promozione culturale e sociale in grado di intercettare e accogliere le esigenze della comunità. Per questo intende sviluppare logiche di collaborazione e di rete con tutti gli altri soggetti che operano sul territorio: enti, associazioni, istituti culturali, sociali e del tempo libero.

Tale collaborazione si può attuare con l'organizzazione di iniziative comuni oppure con la messa a disposizione degli spazi della Biblioteca. Queste forme di cooperazione sono subordinate alla disponibilità di spazi e di personale della Biblioteca e devono essere concordate con l'Amministrazione comunale.

Per essere autorizzate le proposte vengono esaminate ed accolte esclusivamente nel caso in cui la natura delle attività soddisfi i necessari requisiti etici e morali e non sia in contrasto con le finalità della biblioteca.

*La Biblioteca e
i bambini*



La Biblioteca pone particolare attenzione ai bisogni dei bambini e dei ragazzi perché i primi anni di vita rappresentano la fase più delicata ed importante della crescita dell'individuo e della formazione della sua personalità.

La familiarità con la lettura fornisce una fonte di stimoli decisivi affinché questo processo possa portare i ragazzi a maturare la consapevolezza di sé, dei propri talenti e delle proprie aspirazioni.

Per questo la biblioteca si impegna a realizzare varie attività e collaborazioni per avvicinare i più giovani al mondo del libro.

Innanzitutto la Biblioteca ricerca costantemente la collaborazione di asili nido, scuole primarie e secondarie di primo grado, sia pubbliche che private, e si adopera per realizzare diverse iniziative e progetti che possano avvicinare i più giovani e le loro famiglie al mondo della lettura:

Progetto Nati per Leggere Piemonte.

La Biblioteca Contini, in collaborazione e con il supporto del Sistema Bibliotecario del VCO, aderisce al progetto nazionale *Nati per leggere* che da più vent'anni si occupa di promozione della lettura presso i bambini in età prescolare.

Un'ampia letteratura scientifica dimostra come leggere ad alta voce e con una certa continuità ai bambini offra una preziosa opportunità di relazione tra bambino e genitori, e permetta una migliore e più precoce capacità di comprendere il linguaggio e di leggere; per di più si consolida nel bambino l'abitudine a leggere che si protrae, poi, nelle età successive.

Il progetto prevede la realizzazione di momenti di lettura per bambini e genitori, mostre, appuntamenti di formazione, aggiornamento e presentazione di libri.

Attività didattiche.

L'area bambini della Biblioteca può essere utilizzata dalle classi scolastiche per lavori di gruppo e ricerche. Il servizio è disponibile esclusivamente nei giorni di apertura della Biblioteca e richiede la prenotazione almeno il giorno prima.

Prestiti alla classe.

Il servizio consente di prelevare gratuitamente dalla sezione ragazzi un libro per ciascun bambino della classe. Il prestito dura 1 mese ed è rinnovabile. Titolare del prestito è l'insegnante, che quindi se ne assume la responsabilità.

Visite guidate alla Biblioteca.

È la formula proposta per una prima visita alla Biblioteca. Lo scopo di tale visita consiste essenzialmente nella conoscenza della Biblioteca e dei suoi servizi. Sono pertanto previsti:

- visita delle diverse sezioni della Biblioteca;
- conoscenza della sezione ragazzi;
- cenni sul funzionamento della Biblioteca;
- utilizzo del catalogo elettronico per la ricerca dei documenti.

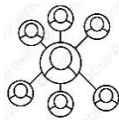
Il servizio richiede la prenotazione con almeno 3 giorni di anticipo.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi loro riservati sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della biblioteca, pur vigilando sul corretto svolgimento delle diverse attività in corso nell'area, non svolge sorveglianza sulle azioni dei singoli bambini e non effettua controlli sull'uscita dei bambini dai locali della biblioteca; le attività rimangono sotto la diretta responsabilità degli accompagnatori adulti.

Il personale della Biblioteca sollecita la collaborazione dei genitori e degli altri adulti che accompagnano i bambini per condividere con loro i principi di un uso corretto e rispettoso degli spazi, dei materiali e degli arredi. Tali valori sono fondamentali per un'educazione alla cittadinanza attiva e consapevole.

*La Biblioteca e la
persona*



La Biblioteca pone il suo interesse primario sulla persona, perché è cogliendo i bisogni e le esigenze di ogni individuo, accogliendo ciascuno nella sua specificità che si può fare comunità. Per questo la Biblioteca vuole caratterizzare il suo modo di rapportarsi ai cittadini secondo alcuni punti cardine:

L'informazione e l'ascolto.

La Biblioteca ricerca il confronto costante con i cittadini e con i lettori per il miglioramento continuo dei suoi servizi e l'adeguamento alle esigenze del pubblico.

La Biblioteca si impegna a garantire la massima trasparenza informativa, comunicando con sufficiente anticipo ogni cambiamento o innovazione dei servizi e delle modalità di erogazione.

Gli utenti hanno la possibilità in ogni momento di far pervenire alla Biblioteca segnalazioni, proposte o reclami, utilizzando l'apposito modulo presente al banco informazioni, oppure a voce, rivolgendosi direttamente ai bibliotecari.

Rapporto con gli utenti.

Il personale della Biblioteca si impegna a trattare i lettori con rispetto e cortesia e ad agevolarli nel pieno, completo e soddisfacente utilizzo dei servizi e nell'adempimento degli obblighi.

Suggerimenti e reclami.

I reclami, i suggerimenti e le osservazioni provenienti dagli utilizzatori dei servizi rappresentano per la Biblioteca una preziosa risorsa per l'analisi critica e il miglioramento dei servizi. Reclami, suggerimenti e osservazioni possono riguardare qualunque aspetto legato ai servizi della Biblioteca, in particolare:

- il comportamento del personale;
- la qualità del servizio ricevuto;
- il mancato rispetto delle indicazioni contenute nella Carta dei Servizi.

Reclami, suggerimenti e osservazioni possono essere presentati:

- verbalmente, al personale in servizio;
- in forma scritta, inviati alla Biblioteca per posta, posta elettronica o a mano.

Dove possibile ai reclami verbali viene data risposta immediata dall'operatore. Nel caso sia necessaria un'analisi approfondita o il lettore richieda una risposta scritta, si chiede una conferma del reclamo per iscritto e si indica un termine entro cui verrà data la risposta.

Al momento del reclamo o della segnalazione l'utente deve specificare le proprie generalità e recapito. Non sono presi in considerazione reclami in forma anonima.

Diritti e doveri



La Biblioteca è patrimonio della comunità. Per questo tutti hanno diritti e doveri per permetterne il corretto funzionamento e far sì che la sua attività comporti davvero un miglioramento nella qualità della vita per i cittadini.

L'Amministrazione comunale deve:

- garantire l'uso di locali, attrezzature e strumentazioni idonee;
- assumere gli oneri del servizio (illuminazione, riscaldamento, impianti di sicurezza, acquisti, attività ordinarie e progetti straordinari);
- assicurare la presenza di personale qualificato;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il pieno, completo e soddisfacente utilizzo dei servizi da parte dei lettori;
- assistere il lettore nelle ricerche, nelle richieste e nell'adempimento degli obblighi con cortesia, correttezza,

disponibilità, imparzialità, garantendone il diritto alla riservatezza;

- assicurare il rispetto delle indicazioni contenute nella Carta dei Servizi e in generale delle regole di funzionamento dei servizi.

Il lettore deve:

- rispettare il patrimonio documentale della Biblioteca, in particolare non deteriorando libri e altri supporti con sottolineature, piegature, evidenziazioni o altro, adottando tutti gli accorgimenti per evitarne il deterioramento anche accidentale;
- rispettare le attrezzature, gli arredi e i locali;
- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare lo scopo al quale è destinato ciascuno spazio della Biblioteca e in particolare il silenzio negli ambienti dove è richiesto;
- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- pagare le tariffe e i rimborsi nei casi stabiliti;
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore;
- rispettare le indicazioni contenute nella Carta dei Servizi e in generale le regole di funzionamento dei servizi.

Qualità del servizio



In armonia con le linee del Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche del 1994, e con le indicazioni della Legge Regionale 11/2018 “Disposizioni coordinate in materia di cultura” la Biblioteca Contini, compatibilmente con le risorse materiali e di personale che ha a disposizione, si impegna ad offrire “risorse e servizi con una varietà di mezzi di comunicazione per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione, sviluppo personale e svago” (LR 11/2018).

Si propone di fornire servizi di buona qualità, mettendo al centro l'attenzione per l'individuo e la passione per quello che si fa, nella consapevolezza che il libro e la cultura in generale possono essere un veicolo di contenuti e uno strumento di relazione in grado di migliorare davvero la vita delle persone, rispondendo ai loro bisogni.

Per questo la Biblioteca si ripropone di stare sempre dalla parte del cittadino cercando il modo più semplice per fornirgli i servizi di cui necessita. All'atto pratico questo si realizza attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Caratterizzare sempre con gentilezza, disponibilità all'ascolto e propensione al dialogo le relazioni con l'utenza, anche nel caso di osservazioni negative o atteggiamenti conflittuali;
- Fornire una risposta immediata alle richieste ordinarie dell'utenza: prestito, prenotazione libri, consigli di lettura, iscrizione;
- Fornire una risposta entro 2 settimane per le richieste più complesse: ricerche bibliografiche articolate, ricerche d'archivio, prestiti interbibliotecari.

Il cuore del patto che la Biblioteca vuole stringere con i cittadini è il rispetto reciproco. Per questo ogni segnalazione, ogni proposta od ogni reclamo da parte dell'utenza sono per la Biblioteca un prezioso spunto a migliorare e a crescere. Per esercitare il loro diritto ad essere parte in causa e a contribuire in maniera attiva allo sviluppo della Biblioteca i cittadini possono richiedere l'apposito modulo presso il banco informazioni in modo da far pervenire le loro osservazioni, permettendo alla Biblioteca di monitorare la qualità del servizio.

ALLEGATI



INFORMAZIONI UTILI

Contatti



Indirizzo

Biblioteca Civica "Gianfranco Contini"
Via Rosmini, 20
28845 Domodossola (VB)

Tel. 0324 242232

E-mail: biblioteca@comune.domodossola.vb.it

www.bibliotecheVCO.it

facebook: @bibliotecadomodossola

Orari



Lunedì chiuso

Martedì 9.00 - 12.30; 14.00 - 18.00

Mercoledì 9.00 - 12.30; 14.00 - 18.00

Giovedì 9.00 - 12.30; 14.00 - 18.00

Venerdì 9.00 - 12.30; 14.00 - 18.00

Sabato 09.00 - 12.30

Domenica chiuso

I servizi di prestito e wifi terminano 10 minuti prima dell'orario di chiusura.

Cosa fare per...



Cosa devo fare per iscrivermi alla Biblioteca?

L'iscrizione è gratuita e si può fare di persona, in Biblioteca, con un documento d'identità valido oppure compilando l'apposito modulo on line sul sito www.bibliotechevco.it e recandosi successivamente presso il banco informazioni della Biblioteca per completarla.

Se hai meno di 15 anni, devi essere accompagnato da un genitore o da chi ne fa le veci con un suo documento d'identità. Se il genitore non è fisicamente presente nel momento in cui viene effettuata l'iscrizione deve essere allegata alla domanda di iscrizione anche la fotocopia della sua carta d'identità.

Per l'iscrizione al servizio internet di un minorenni, è obbligatoria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci.

Quante opere posso prendere in prestito?

Puoi prendere in prestito fino a 5 documenti

Quanto costa il prestito?

Il prestito è gratuito.

Quanto dura il prestito?

Il prestito dei libri dura 30 giorni, quello del materiale multimediale 15 giorni. Per alcune novità editoriali viene riservato il primo prestito per gli utenti della Biblioteca Contini e successivamente, dal secondo prestito in avanti, viene esteso a tutti gli utenti del Sistema Bibliotecario del VCO.

Posso rinnovare un prestito?

Sì, anche telefonicamente, purché nessun lettore abbia prenotato il libro.

E se non rispetto la data di scadenza?

In caso di mancata restituzione del materiale entro la data di scadenza, la Biblioteca ti invierà 2 solleciti tramite posta, e mail o sms. Se dopo il 2° sollecito non avrai ancora restituito il materiale, riceverai una diffida legale a mezzo di raccomandata e sarai sospeso dal prestito.

Se sei in ritardo con le restituzioni, non puoi avere altri documenti in prestito, effettuare prenotazioni e accedere agli altri servizi della Biblioteca.

Cosa devo fare se perdo o rovino un libro o un altro documento della Biblioteca?

Può succedere.

Se perdi o rovini un libro, anche accidentalmente, dovrai acquistarne una nuova copia, se disponibile in commercio. Altrimenti dovrai acquistare un'edizione di pari valore o un titolo analogo, concordandolo prima con i bibliotecari. Se anche questo non fosse possibile, dovrai versare alla Biblioteca un rimborso in denaro, come indicato nella tabella delle tariffe e dei rimborsi.

Posso prenotare un libro?

Sì. Puoi prenotare un libro sia venendo in biblioteca, che telefonando oppure utilizzando il catalogo on line. Puoi prenotare anche i libri che sono ancora in catalogazione. La Biblioteca ti avviserà entro 2 giorni dal momento in cui il libro sarà disponibile.

Se ti serve un libro che non è posseduto dalla Biblioteca, puoi utilizzare il servizio di prestito interbibliotecario. Con questo servizio i bibliotecari possono cercare quale biblioteca italiana o estera possiede il libro che ti interessa e richiederlo in prestito. Ti sarà richiesto il rimborso delle spese di spedizione per la restituzione del volume più il costo per il servizio eventualmente richiesto dalla biblioteca prestante.

Se invece ti interessa l'articolo di una rivista o una piccola parte di un libro, puoi utilizzare il servizio di fornitura documenti. I bibliotecari possono richiedere per tuo conto il testo che ti interessa e riceverlo da altre biblioteche in formato elettronico. In quest'ultimo caso dovrai coprire soltanto il costo eventualmente richiesto per il servizio dalla biblioteca che fornisce il documento.

Cosa devo fare se ho bisogno di aiuto?

Per le tue ricerche o per qualunque esigenza di informazione puoi rivolgerti ai bibliotecari.

Il personale è in grado di fornirti orientamento nei servizi e nelle aree della biblioteca e può indicarti dove si trovano i materiali a cui sei interessato.

Per le ricerche di libri o altri documenti, i bibliotecari possono insegnarti ad usare il catalogo elettronico, o affiancarti nelle tue ricerche.

Per ricerche particolarmente complesse ti consigliamo di prendere un appuntamento con un bibliotecario, che possa dedicare alla tua ricerca il tempo necessario.

Per ricerche non particolarmente articolate o complesse è possibile chiedere assistenza telefonica (tel. 0324 242232).

Posso utilizzare internet?

Sì, dopo esserti iscritto alla Biblioteca e ai servizi multimediali che offre.

Se hai meno di 18 anni, l'iscrizione deve essere fatta da un genitore che abbia preso visione anche delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.

L'uso di internet sui pc della Biblioteca è gratuito, ma richiede di avere un credito attivo sulla propria scheda personale a copertura delle eventuali spese di stampa.

Per garantire pari opportunità di accesso a tutti gli utenti, la consultazione è soggetta a prenotazione, anche telefonica, e prevede turni di un'ora.

Posso entrare con il mio cane in biblioteca?

Sì, la Biblioteca recepisce la normativa vigente che consente l'accesso dei cani negli esercizi pubblici, commerciali e nei locali ed uffici aperti al pubblico. Con riferimento all'Ordinanza Ministeriale del 3 marzo 2009, concernente la tutela dell'incolumità pubblica dall'aggressione dei cani, ai fini della prevenzione dei danni o lesioni a persone, il proprietario che intenda introdurre cani in biblioteca deve comunque adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone.

Posso avere fotocopie del materiale della Biblioteca?

Sì, per usufruirne ti verrà richiesto un rimborso spese come indicato nell'allegato "Tariffe e rimborsi". Secondo la legge, è consentita la riproduzione per uso personale nel limite del quindici per cento di ciascun volume o fascicolo di periodico, escluse le pagine di pubblicità.

Come faccio a sapere quali sono gli ultimi acquisti della Biblioteca?

Nel sito del Sistema Bibliotecario del VCO sono evidenziati i nuovi acquisti.

In Biblioteca invece le novità editoriali e i libri a cui si vuole dare risalto a seconda delle ricorrenze o dei percorsi tematici vengono esposti nel corridoio oppure di piatto sugli scaffali delle varie sezioni.

Posso proporre l'acquisto di un libro?

Sì. Se sei in Biblioteca puoi farlo direttamente al banco informazioni. Da casa, puoi proporre un acquisto dal sito www.bibliotechevco.it, entrando nell'area personale e utilizzando il comando "Proposte d'acquisto" nel menu a sinistra.

Come faccio a utilizzare i servizi della biblioteca digitale MLOL Medialibrary On Line?

Puoi scaricare l'app *medialibrary ebook reader* e accedere con le credenziali che ti vengono fornite al momento dell'iscrizione. Una volta entrato potrai usufruire dei vari contenuti disponibili: ebook, quotidiani e riviste, audiolibri e risorse open. Per essere guidato nei vari passaggi necessari per rendere operativo il servizio a seconda del sistema informatico che usi puoi consultare la sezione dedicata sul sito del sistema bibliotecario (www.bibliotechevco.it).

TARIFFE E RIMBORSI

Fotocopia o stampa da file b/n formato A4, scansione digitale	€ 0,15
Fotocopia o stampa da file b/n formato A3	€ 0,30
Fotocopia o stampa da file a colori formato A4	€ 0,30
Servizio internet gratuito previa versamento di quota a discrezione dell'utente per la copertura delle eventuali stampe	€ 0,00
Servizio di prestito in biblioteca, gratuito, previa iscrizione al servizio bibliotecario	€ 0,00
Prestito extra Sistema Bibliotecario del VCO a carico dell'utente	spediz.+ costo prestito
Prestito nel Sistema Bibliotecario del VCO gratuito	€ 0,00
Prestito interbibliotecario: spese di spedizione libro per restituzione a carico dell'utente tramite piego di libri raccomandata, fino a 2 kg	€ 4,63
Prestito interbibliotecario: spese di spedizione libro per restituzione a carico dell'utente a seconda delle tariffe di spedizione postale, se il peso è maggiore di 2 kg	Spediz.
Servizio di richiesta documenti in prestito interbibliotecario o document delivery gratuito; gli eventuali costi del servizio richiesti dalla biblioteca prestante sono a carico dell'utente	€ 0,00
Invio di libri o altri documenti in prestito interbibliotecario o document delivery ad altre biblioteche a forfait, salvo biblioteche che applicano la reciprocità gratuita	€ 5,00
Invio documenti via mail gratuito, si pagano solo le spese per le scansioni come sopra indicate	€ 0,15 per scansione
Rimborso libro smarrito si effettua col riacquisto del libro, nella medesima edizione oppure con edizione o volume equivalente concordato con il bibliotecario. Nel caso non sia possibile rimborso a forfait.	€ 20 euro per libro € 15 euro per dvd
Rimborso per solleciti restituzione libri dati in prestito 1° sollecito	€ 1,30
Rimborso per solleciti restituzione libri dati in prestito 1° + 2° sollecito	€ 2,60
Rimborso per solleciti restituzione libri dati in prestito 1° + 2° + 3° sollecito (per invio raccomandata)	€7,70

MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE

Qualcosa non va?...

Hai una osservazione o una proposta da fare?

Ti ascoltiamo!

Alla
Biblioteca Civica "G. Contini"
Via Rosmini, 20
28845 Domodossola (VB)

Data _____

La segnalazione riguarda:

- Servizi
 - Spazi
 - Documenti
 - Personale
 - Comunicazione
 - Altro
-

Osservazioni

Hai qualche proposta per migliorare il servizio?

Cognome _____ Nome

Indirizzo _____ Città _____ Prov

Sei iscritto alla Biblioteca? SI NO

Recapito telefonico _____

e-mail _____@_____

Desidero una risposta scritta alle mie osservazioni

Firma

Ogni opinione ci fa crescere, grazie per la tua collaborazione!

PRIVACY

Informativa ai sensi del reg ue 679/2016 e d.lgs 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni.

Il trattamento dei dati, da voi forniti con il presente modulo, è finalizzato allo svolgimento del servizio bibliotecario del Comune di Domodossola (Titolare del trattamento) svolto dalla Biblioteca Civica "G. Contini". I dati vengono raccolti e trattati per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti; il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it. L'informativa completa e i dati di contatto del RPD sono disponibili presso sul sito del Comune: www.comune.domodossola.vb.it.

Estratto dalla Carta dei servizi

I reclami, i suggerimenti e le osservazioni provenienti dagli utilizzatori dei servizi rappresentano per la Biblioteca una preziosa risorsa per l'analisi critica e il miglioramento dei servizi.

Reclami, suggerimenti e osservazioni possono riguardare qualunque aspetto legato ai servizi della Biblioteca, in particolare:

- il comportamento del personale;
- la qualità del servizio ricevuto;
- il mancato rispetto degli standard e delle norme contenute nella Carta dei Servizi.

Reclami, suggerimenti e osservazioni possono essere presentati:

- verbalmente, al personale in servizio;
- in forma scritta, inviati alla Biblioteca per posta, posta elettronica o a mano.

Non sono presi in considerazione reclami anonimi.