



**AIB. Commissione nazionale biblioteche pubbliche**

## **Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche**

La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali. Essi potranno essere raggiunti solo attraverso la capacità di cittadini ben informati di esercitare i loro diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società. La partecipazione costruttiva e lo sviluppo della democrazia dipendono da un'istruzione soddisfacente, così come da un accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza al pensiero, alla cultura e all'informazione.

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.

Questo Manifesto dichiara la fede dell'UNESCO nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne.

Perciò, l'UNESCO incoraggia i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo.

### **La biblioteca pubblica**

La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione.

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Servizi e materiali specifici devono essere forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.

Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi devono comprendere tutti i generi appropriati di mezzi e nuove tecnologie, così come i materiali tradizionali. L'alta qualità e la rispondenza ai bisogni e alle condizioni locali sono fondamentali. I materiali devono riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo.

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

## **Compiti della biblioteca pubblica**

I seguenti compiti chiave, che riguardano l'informazione, l'alfabetizzazione, l'istruzione e la cultura, dovrebbero essere al centro dei servizi della biblioteca pubblica:

- creare e rafforzare nei ragazzi l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età;
- sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli;
- offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona;
- stimolare l'immaginazione e la creatività di ragazzi e giovani;
- promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale, l'apprezzamento delle arti, la comprensione delle scoperte e innovazioni scientifiche;
- dare accesso alle espressioni culturali di tutte le arti rappresentabili;
- incoraggiare il dialogo interculturale e proteggere la diversità culturale
- sostenere la tradizione orale;
- garantire l'accesso ai cittadini a ogni tipo di informazione di comunità;
- fornire servizi d'informazione adeguati alle imprese, alle associazioni e ai gruppi di interesse locali;
- agevolare lo sviluppo delle capacità di uso dell'informazione e del calcolatore;
- sostenere le attività e i programmi di alfabetizzazione rivolti a tutte le fasce d'età, parteciparvi e, se necessario, avviarli.

## **Finanziamento, legislazione e reti**

- In linea di principio, l'uso della biblioteca pubblica deve essere gratuito.
- La biblioteca pubblica rientra nelle responsabilità delle autorità locali e nazionali. Deve essere retta da una legislazione specifica e finanziata dalle amministrazioni nazionali e locali. Deve costituire una componente essenziale di ogni strategia a lungo termine per la cultura, per la diffusione dell'informazione, dell'alfabetismo e dell'istruzione.
- Per assicurare cooperazione e coordinamento a livello nazionale, la legislazione e i programmi strategici devono anche definire e promuovere una rete bibliotecaria nazionale basata su standard di servizio accettati.
- La rete bibliotecaria pubblica deve essere progettata tenendo conto delle biblioteche nazionali, regionali, di ricerca e speciali, così come delle biblioteche scolastiche e universitarie.

## **Funzionamento e gestione**

- Deve essere formulata una politica chiara che definisca gli obiettivi, le priorità e i servizi tenendo conto dei bisogni della comunità locale. La biblioteca pubblica deve essere organizzata in maniera efficace e devono essere osservati standard professionali di funzionamento.
- Deve essere garantita la cooperazione con i partner relativi, ad esempio gruppi di utenti e altri professionisti a livello sia locale, regionale e nazionale, sia internazionale.
- I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti i membri della comunità. Ciò comporta una buona localizzazione degli edifici, attrezzature adatte per la lettura e lo studio, le tecnologie necessarie e orari di apertura sufficienti e comodi per gli utenti. Analogamente comporta servizi esterni per coloro che non sono in grado di frequentare la biblioteca.
- I servizi bibliotecari devono essere adattati ai diversi bisogni delle comunità rurali e di quelle urbane.
- Il bibliotecario è un intermediario attivo tra gli utenti e le risorse. La formazione e l'aggiornamento professionale del bibliotecario sono indispensabili per garantire servizi adeguati.
- Devono essere svolte attività all'esterno e programmi di istruzione degli utenti affinché questi possano trarre vantaggio da tutte le risorse.

## **Attuazione del Manifesto**

Le autorità responsabili a livello nazionale e locale e l'intera comunità bibliotecaria in tutto il mondo sono perciò esortate a mettere in pratica i principi espressi in questo Manifesto.

# **REGOLAMENTO DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI PIOLTELLO "A. Manzoni"**

## **Sommario per sezioni**

- A) Istituzione e finalità del Servizio
- B) Patrimonio e bilancio
- C) Personale, Organizzazione del lavoro, Direzione
- D) Servizio al pubblico
- E) Rapporti istituzionali con l'utenza
- F) Disposizioni finali

## **SEZIONE A) ISTITUZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO**

### **Art. 1 – Finalità del Servizio**

La **biblioteca comunale "A. Manzoni"** di Pioltello e' il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalità informative non specialistiche. Tutti sono liberi di frequentare la biblioteca e di utilizzarne le risorse e i documenti.

I compiti chiave della biblioteca pubblica riguardano l'accesso all'informazione, il supporto a percorsi formativi e autoformativi, la promozione culturale e della lettura, la tutela e la promozione della memoria storica locale; tali attività devono essere rivolte a tutte le fasce d'età, ad associazioni ed istituzioni attive localmente.

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

Per potenziare la propria offerta e per garantire un maggiore livello di qualità dei servizi al pubblico, la biblioteca di Pioltello aderisce al Sistema Bibliotecario Milano Est, condividendo e accettando regole e procedure di servizio comuni nonché standard di risorse e impostazioni metodologiche espresse nel documento "Linee-guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche del Sistema Milano Est", approvato dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Milano Est in data 25/10/2014 e recepito dal Comune di Pioltello con Delibera di Consiglio Comunale n. 6 in data

04/02/2015. Il documento – più volte citato nei successivi articoli del regolamento – verrà più semplicemente denominato “Linee-guida SBME” ed è consultabile quale allegato della delibera di C. C. n. 6/2015.

## **Art. 2 – Principi di erogazione dei servizi**

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

- Uguaglianza
- Imparzialità e continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Separazione delle funzioni
- Professionalità
- Cooperazione bibliotecaria
- Autonomia dell'utente
- Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie
- Lavoro di rete sul territorio
- Attenzione alla qualità e l'innovazione nei servizi

## **SEZIONE B) PATRIMONIO, BILANCIO E USO E DEI LOCALI DELLA BIBLIOTECA E DELLA SALA EVENTI**

### **Art. 3 – Patrimonio della biblioteca**

Il patrimonio della biblioteca comunale é costituito da:

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

#### **Art. 4 – Incremento del patrimonio documentario**

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

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

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

#### **Art. 5 – Scarico ed eliminazione di beni inventariati**

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

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

#### **Art. 6 – Risorse finanziarie**

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

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

I capitoli in uscita coprono le spese per l'acquisto di materiale documentario e di strumentazioni, attrezzature ed arredi; per lo svolgimento delle attività di

promozione e valorizzazione del patrimonio documentario nonché per il pagamento dei servizi generali di gestione, dei contratti di prestazione d'opera o per le quote di adesione al Sistema Bibliotecario.

### **Art. 7 – Uso dei locali della biblioteca e della Sala Eventi per la promozione della lettura**

I locali della biblioteca compresi quelli della sala Eventi sono normalmente utilizzati per eventi di promozione della lettura.

A tal proposito il Responsabile della biblioteca potrà valutare nel novero dei progetti annuali di promozione della lettura, nel rispetto dei principi ispiratori di cui all'art. 2 del presente regolamento, anche proposte presentate dagli autori stessi, con particolare attenzione a quelli locali, nonché quelle di associazioni del territorio o degli iscritti al SBME.

## **SEZIONE C) PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E DIREZIONE**

### **Art. 8 – Risorse umane**

Nell'ambito delle disponibilità economiche il Comune provvederà a dotare la Biblioteca di personale idoneo per numero e mansioni secondo i parametri della legge Regionale 81/1985 e le altre disposizioni normative.

Per prestazioni particolari potrà farsi ricorso alle forme di collaborazione esterna previste dalle norme vigenti in materia.

### **Art. 9 – RESPONSABILE del Servizio**

Il responsabile del servizio é colui a cui compete, tramite il supporto degli operatori in dotazione alla biblioteca, la gestione del Servizio; ne determina, sulla base degli indirizzi generali fissati dall'Amministrazione, gli obiettivi e i criteri di massima per conseguirli.

Cura l'applicazione del Regolamento e degli altri atti normativi approvati dai competenti organi dell'Amministrazione in accordo anche con quanto previsto dagli atti che disciplinano l'attività di cooperazione bibliotecaria, come ad esempio: la convenzione istitutiva del Sistema Bibliotecario Milano Est e le "Linee-guida SBME".

## **Art. 10 – Formazione e aggiornamento del personale**

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

## **SEZIONE D) SERVIZI AL PUBBLICO**

### **Art. 11 – Criteri ispiratori del servizio bibliotecario pubblico**

Il servizio bibliotecario é istituito e organizzato secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale principio e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Le regole di servizio – al fine di armonizzarsi con quelle delle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario – si conformano a quanto stabilito dagli Organi Politici e Tecnici del Sistema Bibliotecario.

### **Art. 12 – Orario di apertura al pubblico**

L'orario settimanale e annuale di apertura al pubblico della biblioteca comunale è reso noto annualmente agli utenti mediante pubblicizzazione nei locali della biblioteca e tramite il portale dell'Ente. Eventuali variazioni comprese le chiusure straordinarie dovranno essere tempestivamente comunicate.

L'apertura é articolata sulle fasce di orario che consentano ad ogni categoria di utenti il più ampio utilizzo dei servizi, compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Ente e della dotazione di personale.

### **Art. 13 – Servizi al pubblico**

Sono previsti e seguenti servizi al pubblico:

- Consultazione in sede
- Iscrizione al servizio
- Prestito a domicilio, prenotazione e rinnovo del prestito
- Prestito interbibliotecario all'interno del Sistema Milano Est
- Prestito interbibliotecario esterno al Sistema Milano Est



- Assistenza e consulenza all'utente
- Informazioni rapide e di comunità
- Utilizzo di internet
- Utilizzo di banche dati e supporti multimediali
- Servizi on-line
- Servizi per bambini e ragazzi
- Servizi per adolescenti
- Attività di promozione della lettura e dei servizi bibliotecari

Le modalità dei servizi al pubblico sono descritte nelle "Linee-guida del SBME". Le modalità operative dei servizi, in caso di modifica, vengono comunicate tempestivamente.

#### **Art. 14 – Servizi tariffati e rimborsi**

I servizi a domanda individuale potrebbero essere assoggettati a tariffa.

La definizione delle tariffe viene armonizzata a livello sistemico.

Le tariffe vengono approvate annualmente dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario Milano Est e successivamente ratificate da tutte le Amministrazioni aderenti.

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

#### **Art. 15 – Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti**

L'utente può sottoporre al Responsabile del servizio proposte intese a migliorare le prestazioni del Servizio.

L'utente può proporre l'acquisizione di materiale documentario dandone gli estremi in apposita modulistica esposta in biblioteca. A tali proposte di acquisto sarà data motivata risposta entro 45 giorni.

L'utente può avanzare critiche e inoltrare reclami in ordine alla conduzione del Servizio indirizzando all'ufficio competente una lettera firmata cui sarà data risposta entro 45 giorni.

#### **Art. 16 – Sollecito per la restituzione di materiali in prestito e pagamenti per ritardata riconsegna del materiale preso in prestito**

Il servizio di prestito prevede un tempo massimo di utilizzo del documento al termine del quale il materiale deve essere riconsegnato in biblioteca affinché possa essere utilizzato da altri utenti. Di norma è garantito ad ogni utente la possibilità di chiedere il rinnovo del prestito, ossia una dilazione del termine di riconsegna.

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

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

I Comuni aderenti al SBME hanno definito l'entità e l'articolazione delle somme richieste per ritardata consegna sulla base di logiche condivise e articolazioni quanto più omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici per l'utilizzo dei servizi delle biblioteche del Sistema come previsto all'allegato 1 delle linee guida SBME approvate con delibera di C.C. n. 6/2015.

Eventuali variazioni delle tariffe per ritardata riconsegna del materiale documentario di proprietà della biblioteca saranno definite dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario e successivamente ratificata da ogni Amministrazione Comunale.

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

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

Qualora l'utente ritenga non esatti i rilievi mossi dalla biblioteca nei suoi confronti rispetto alla mancata riconsegna del materiale, potrà fare reclamo scritto al Responsabile di Servizio, il quale provvederà a verificare la situazione e darà risposta all'utente entro 45 giorni lavorativi, specificando in quale modo dovrà essere regolarizzata la situazione.

### **Art. 17 – Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente**

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

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con apposito provvedimento essere

interdetto definitivamente dall'accesso alla biblioteca comunale ed ai relativi servizi delle biblioteche SBME.

### **Art. 18 – Rimborso di materiale documentario danneggiato e smarrito**

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

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

Il risarcimento va effettuato presso la biblioteca del Sistema Bibliotecario Milano Est in cui l'utente ha ritirato il materiale.

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

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

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

### **Art. 19 – Associazioni di utenti e volontari**

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

Verso tali gruppi organizzati e formalmente costituiti nelle varie forme di associazione previste dalla legge - nel cui statuto sia esplicito l'interesse per

lo sviluppo e la crescita della locale biblioteca e siano definite le finalità, le responsabilità, le modalità operative dell'associazione e dei propri associati - le biblioteche si impegnano a:

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

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

La Biblioteca di Pioltello potrà prevedere la costituzione di un albo di volontari (persone fisiche), in possesso di idonei requisiti, che previa formazione e coordinati dal Responsabile di Servizio potranno assistere l'utenza, senza svolgere mansioni tipiche dei lavoratori professionali, e supportare le attività di promozione della lettura.

## **SEZIONE F) DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 20 – Aspetti non disciplinati dal regolamento**

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

### **Art. 21 – Diffusione e comunicazione del regolamento**

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

## **Art. 22 – Allegati al presente regolamento**

Il presente regolamento é composto da 22 articoli.  
Sono parte integrante del documento:

- “Linee-guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche del Sistema Milano Est” e la delibera di approvazione del C.C. n. 6/2015.

## **Art. 23 – Abrogazione del precedente regolamento**

E' abrogato il precedente Regolamento della Biblioteca, approvato con atto del Consiglio Comunale n. 60 del 15/09/1998.