



COMUNE DI BRESCIA

**COMUNE DI BRESCIA
SETTORE CULTURA TURISMO E BIBLIOTECHE
SERVIZIO BIBLIOTECHE**

CARTA DEI SERVIZI

Del. n. 426 del 25/08/2015

INDICE

		Introduzione
p.	4	Che cos'è la Carta dei servizi del Servizio Biblioteche
	4	Principi generali
		Biblioteca Queriniana, decentrate e speciali
p.	4	Contesto storico e realtà contemporanea
	5	Gestione e organizzazione delle raccolte librerie e multimediali
		Schede di presentazione delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano
p.	7	Biblioteca Queriniana
	7	Emeroteca Queriniana
	8	Mediateca
	9	Emeroteca di attualità e Sala Internet
	9	Sala di lettura Cavallerizza
	10	Biblioteca Casazza
	11	Biblioteca Prealpino
	11	Biblioteca Viale Caduti del lavoro
	12	Biblioteca Sereno
	12	Biblioteca Parco Gallo
	13	Biblioteca San Polo
	14	Biblioteca Largo Torrelunga
	15	Biblioteca Buffalora
	15	Biblioteca Pasquali-Agazzi
	16	Biblioteca Museo di Scienze
		Principali servizi erogati
p.	17	Accesso
	17	Lettura e consultazione in sede
	18	Riproduzioni
	18	Servizio Internet
	18	Prestito personale
	18	Informazioni bibliografiche e Reference
	19	Prestito interbibliotecario e Document delivery
	20	Attività di promozione della lettura, mostre, iniziative culturali e visite guidate
		Modalità di accesso ai servizi
p.	21	Modalità di accesso alle sale di lettura e consultazione (Queriniana, Emeroteca scientifica, decentrate)
	21	Modalità di accesso all'Emeroteca di attualità e Sala Internet
	22	Modalità di accesso alla sala di lettura Cavallerizza
	23	Modalità di utilizzo dei locali delle biblioteche come spazi espositivi
	24	Modalità di accettazione delle donazioni di materiale bibliografico e documentario
	24	Modalità di consultazione dei materiali del Fondo Antico
	25	Modalità di utilizzo delle postazioni internet in biblioteca
	26	Modalità di accesso alla rete Wi-Fi
p.	28	Impegni e standard
		Rapporti con i cittadini, reclami e suggerimenti
p.	29	Note generali, diritti e doveri, reclami e suggerimenti
		Appendice
p.	30	Norme per l'utilizzo dei servizi
	32	Tariffe dei servizi a pagamento
	33	Modulo per reclami e suggerimenti

INTRODUZIONE

Il Servizio Biblioteche opera, nel quadro delle funzioni attribuite al Comune, per la promozione, lo sviluppo e il coordinamento delle biblioteche. Gestisce la Biblioteca Queriniana, l'Emeroteca, la Mediateca, le biblioteche decentrate, le biblioteche speciali, l'Archivio storico civico e la Sala di lettura ex Cavallerizza.

La sede amministrativa è in Piazza Martiri di Belfiore, n. 6 – 25121 Brescia - tel. 030.2978200, -1, -2.

Che cos'è la Carta dei servizi del Servizio Biblioteche

La Carta dei servizi regola il rapporto tra il Servizio Biblioteche e i suoi utenti. Descrive principi generali, elenca sedi e orari, dettaglia le modalità di erogazione e i criteri di qualità dei servizi offerti.

La Carta dei servizi è completata dalla Carta delle collezioni approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 1044 del 20/12/2010.

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

- la sede di ogni biblioteca;
- l'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza Loggia 13/b, 25121 Brescia (tel. 030.2977302-03).

Principi generali

Le biblioteche concorrono a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, secondo quanto previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana e dal Manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche.

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

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

Le biblioteche rispettano la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle preferenze di lettura degli utenti.

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

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

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

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

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

BIBLIOTECA QUERINIANA, DECENTRATE E SPECIALI

Contesto storico e realtà contemporanea

La Biblioteca Queriniana, che deve il nome al suo fondatore, il cardinale Angelo Maria Querini, fu aperta al pubblico nel 1750 all'interno di uno splendido edificio settecentesco, disegnato

dall'architetto

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

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

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

La Biblioteca Queriniana svolge anche la funzione di biblioteca moderna e, in quanto biblioteca capoluogo di provincia, è depositaria di un esemplare di ogni documento pubblicato nella provincia di Brescia.

Alla Biblioteca Queriniana è affidato il compito di raccogliere, documentare, conservare e aggiornare la produzione editoriale legata al territorio e di valorizzarla organizzando e promuovendo attività e manifestazioni culturali. Essa rappresenta la memoria documentale della cultura, della storia, dell'arte e delle tradizioni bresciane.

Il Fondo moderno comprende oltre 451.000 documenti; sono disponibili opere fondamentali di tutte le discipline, con particolare attenzione alle materie umanistiche. I servizi della Biblioteca Queriniana sono prevalentemente rivolti ad utenti adulti; la gestione del patrimonio di libri per bambini e ragazzi è affidata alle biblioteche decentrate.

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

La Biblioteca Queriniana è centro sistema per otto biblioteche decentrate (Casazza, Prealpino, Viale Caduti del lavoro, Sereno, S. Polo, Torrelunga, Parco Gallo e Buffalora) e due biblioteche speciali (Biblioteca Pasquali Agazzi e Biblioteca del Museo di Scienze) presenti sul territorio del Comune. Al Sistema bibliotecario urbano appartiene anche la Nastroteca Milani, conservata presso l'Unione Ciechi.

L'Archivio storico civico è depositato presso l'Archivio di Stato di Brescia.

Gestione e organizzazione delle raccolte librerie e multimediali

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

Compatibilmente con le risorse economiche, l'incremento e l'aggiornamento del patrimonio documentario avvengono in modo costante allo scopo di fornire una pronta ed efficace risposta alle esigenze informative dei cittadini, rispondendo ai bisogni di ogni fascia di età e categoria di lettori. Le raccolte si sviluppano in sintonia con le caratteristiche specifiche di ogni biblioteca, utilizzando le più accreditate fonti bibliografiche, editoriali e commerciali, convenzionali ed elettroniche e tenendo conto delle altre tipologie di biblioteche presenti sul territorio, quali le biblioteche speciali e universitarie.

Biblioteca Queriniana

La Biblioteca Queriniana arricchisce annualmente il patrimonio di volumi a disposizione degli utenti

con acquisti, doni e grazie al deposito obbligatorio degli stampati.

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di libri o riviste annotando la richiesta sull'apposito registro dei desiderata. Generalmente le proposte di acquisto dei lettori sono accolte, purché siano coerenti con il piano di sviluppo delle collezioni e compatibili con le risorse finanziarie disponibili.

La Biblioteca Queriniana, in quanto biblioteca capoluogo di provincia, è depositaria di tutti i

documenti pubblicati in provincia di Brescia. Il deposito legale contribuisce quindi ad incrementare la ricca sezione di studi locali.

La Queriniana accetta doni di singoli documenti o di intere raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni, purché la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca. In particolare si tende a privilegiare le donazioni che arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o che colmino lacune nei fondi esistenti, specialmente se di interesse locale. L'accettazione di donazioni è vincolata al rispetto delle *Modalità di accettazione delle donazioni di materiale bibliografico e documentario* (sez. *Modalità di accesso ai servizi* della presente Carta dei servizi).

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

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

Particolarmente curata anche la Sezione di biblioteconomia e bibliografia.

Emeroteca scientifica Queriniana

L'Emeroteca raccoglie e organizza una ricca collezione di periodici di numerose discipline, insieme a una raccolta di quotidiani e settimanali italiani e stranieri. Il patrimonio comprende circa 6.900 testate di periodici correnti.

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

Mediateca Queriniana

Il patrimonio della Mediateca è costituito da registrazioni sonore, documenti audiovisivi e risorse elettroniche multimediali. È costituito da oltre circa 15.000 registrazioni sonore in compact disc che comprendono un'ampia varietà di generi musicali: si ricordano in particolare la ricca sezione di musica classica nei molteplici aspetti del repertorio e degli autori della storia della musica colta occidentale, le

sezioni riservate al jazz, al pop, al rock e alla musica etnica.

Sono conservati più di 7.500 documenti, nei formati VHS e DVD, che comprendono film, documentari, video musicali e registrazioni teatrali.

La collezione offre una panoramica rappresentativa della storia del cinema, dei maggiori registi, dei generi e degli attori più importanti. Un'attenzione particolare è dedicata al cinema contemporaneo e d'autore.

Biblioteche decentrate e speciali

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

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

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

La consistenza del patrimonio delle Biblioteche decentrate e delle biblioteche speciali è continuamente rivista anche attraverso un'operazione costante di scarto delle pubblicazioni obsolete per contenuti o inservibili per il cattivo stato di conservazione.

SCHEDE DI PRESENTAZIONE DELLE BIBLIOTECHE

Biblioteca Queriniana

Via Mazzini, 1 - 25121 Brescia

Direzione e segreteria 030.2978200,-1

Informazioni bibliografiche 030.2978209; Banco prestiti 030.2978210

E-mail: queriniana@comune.brescia.it

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

Trasporto urbano: Bus 2, 10, 11; Metro staz. Vittoria

Personale: 1 responsabile, 10 bibliotecari, 9 operatori

Postazioni interrogazione catalogo: 8

Superficie della biblioteca: mq 1884

Posti di lettura: 63

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

Lunedì	chiuso
da Martedì a Venerdì	8,45 - 18,00
Sabato	8,30 - 12,30

Il prestito è sospeso dalle 12.30 alle 13.30 dal martedì al venerdì, e tutti i giorni 15 minuti prima della chiusura.

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

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

Raccolte

Manoscritti	2.250
Pergamene	1.620
Manoscritti musicali	1.107
Incunaboli	1.158
Cinquecentine	8.386
Monografie antiche	125.012
Monografie moderne	452.778

Emeroteca Queriniana

Piazza Martiri di Belfiore, 6 - 25121 Brescia

Tel. 030.2978211 (centralino) - Fax 030.2977989 Tel. 030.2978263 (informazioni bibliografiche)

E-mail: emeroteca@comune.brescia.it

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

Trasporto urbano: Bus 2, 10, 11; Metro staz. Vittoria

Personale: 3 bibliotecari; 7 operatori

Postazioni interrogazione catalogo: 4

Postazioni interrogazione banche dati: 3

Superficie della biblioteca: mq 1341
Posti di lettura: 24
Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

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

La consegna dei documenti termina 15 minuti prima della chiusura.
Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); è prevista una chiusura estiva, comunicata con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Periodici correnti	140
Periodici	6942

Mediateca Queriniana

Cortile del Broletto - 25121 Brescia
Tel. 030.2978282 - Fax 030.2977989
E-mail: mediateca@comune.brescia.it
Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it>
Trasporto urbano: Bus 2, 10, 11; Metro staz. Vittoria
Personale: 3 operatori
Postazioni interrogazione catalogo: 2
Superficie della biblioteca: mq 180
Posti per l'ascolto e la visione del multimediale: 1
Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

Lunedì	chiuso
da Martedì a Venerdì	8,30 - 17,00
Sabato	8,30 - 12,00

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

Raccolte

CD	15.927
DVD	7.627
CD-ROM	249
VHS	3.663

Emeroteca di attualità e Sala Internet

Cortile del Broletto - 25121 Brescia

Tel. 030 2978262

Trasporto urbano: Bus 2, 10, 11; Metro staz. Vittoria

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

Personale: 1 operatore

Superficie : mq 160

Posti di lettura: 20

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

Lunedì	8-30 -12.00 (*chiuso)/ 14.00 - 18.00(*chiuso)
Martedì	8-30 (*9.00)-12.00 / 14.00 - 17.30
Mercoledì	8-30 (*9.00)-12.00 / 14.00 - 17.30
Giovedì	8-30 (*9.00)-12.00 / 14.00 - 17.30
Venerdì	8-30 (*9.00)-12.00 / 14.00 -17.30
Sabato	8-30-12.00 / 14.00 - 18.00 (*chiuso)

* Orari Sala Internet

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

Raccolte

Quotidiani italiani	10
---------------------	----

Sala di lettura Cavallerizza

Via Cairoli 9 - 25122 Brescia

Tel. 030. 41563

Trasporto urbano: Metro staz. Vittoria

Personale: 4 operatori

Superficie : mq 925

Posti di lettura: 164

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

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

Lunedì	9.00 - 23.00
--------	--------------

Martedì	9.00 - 23.00
Mercoledì	9.00 - 23.00
Giovedì	9.00 - 23.00
Venerdì	9.00 - 23.00
Sabato	9.00 - 19.00
Domenica	15.00 - 19.00

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); sono previste una chiusura estiva ed una nel periodo natalizio, comunicate con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Biblioteca Casazza

Via Casazza, 46 - 25136 Brescia

Tel. 030.2009431 - Fax 030.2099049

E-mail: bc1@comune.brescia.it

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

Trasporto urbano: Bus 7,10,11; Metro staz. Casazza

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 226 mq

Posti di lettura: 29

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

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

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

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	20.861
di cui fondo ragazzi	4.987
Materiali audiovisivi	
DVD e CD	75

Biblioteca Prealpino

Via Colle di Cadibona, 5 - 25136 Brescia

Tel. 030.2005167 - Fax 030.2005167

E-mail:bc2@comune.brescia.it

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

Trasporto urbano: Bus 10; Metro staz. Prealpino

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 104 mq

Posti di lettura: 8

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

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

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

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	22.806
di cui fondo ragazzi	6.370
Materiali audiovisivi	
DVD	644

Biblioteca Viale Caduti del lavoro

Viale Caduti del lavoro, 15 - 25127 Brescia Tel. 030.310886 -

Fax 030.310886 E-Mail: bc3@comune.brescia.it Sito Internet:

<http://www.comune.brescia.it> Trasporto urbano: Bus 2, 9,16

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore Superficie della

biblioteca: 400 mq Posti di lettura: 40

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

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

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

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	21.743
di cui fondo ragazzi	7.241
Materiali audiovisivi	
DVD	4

Biblioteca Sereno

Villaggio Sereno Traversa XII, 58/A - 25125 Brescia

Tel. 030.3540121 - Fax 030.3540121

E-mail: bc5@comune.brescia.it

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

Trasporto urbano: Bus 10,17

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 316 mq

Posti di lettura: 70

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

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

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

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	23.452
di cui fondo ragazzi	7.156
Materiali audiovisivi	
DVD	122

Biblioteca Parco Gallo

Via Privata De Vitalis, 46 - 25124 Brescia

Tel. 030.224947 - Fax 030.224947
 E-mail: bc6@comune.brescia.it
 Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it>
 Trasporto urbano: Bus 2,4,10,13,17; Metro staz. FS
 Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore
 Postazioni Internet: 3
 Superficie della biblioteca: 410 mq
 Posti di lettura: 40
 Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	9,00 - 13,00	
Mercoledì	9,00 - 14,00	14,00 - 18,00
Giovedì	9,00 - 13,00	14,00 - 18,00
Venerdì		14,00 - 18,00
Sabato	9,00 - 12,00	

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

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	19.456
di cui fondo ragazzi	7.403
Materiali audiovisivi	
Videocassette	5
DVD	1.401

Biblioteca San Polo

Via Tiziano, 246 - 25124 Brescia
 Tel. 030.2305998 - Fax 030.2305998
 E-mail: BC7@comune.brescia.it
 Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it>
 Trasporto urbano: Bus 16; Metro staz. S.Polo parco
 Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore
 Postazioni Internet: 1
 Superficie della biblioteca: 213 mq
 Posti di lettura: 28
 Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì		14,00 - 18,00
Mercoledì	9,00 - 12,00	14,00 - 18,00

Giovedì	9,00 - 12,00	14,00 - 18,00
Venerdì		14,00 - 18,00
Sabato	9,00 - 12,00	

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

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	15.360
di cui fondo ragazzi	5.015
Materiali audiovisivi	
DVD	939
CD	38

Biblioteca Largo Torrelunga

Largo Torrelunga, 6 - 25121 Brescia

Tel. 030.2942219 - Fax 030.2942219

E-mail: bc8@comune.brescia.it

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

Trasporto urbano: Bus 11,18

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 220 mq

Posti di lettura: 12

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	10,00 - 13,00	14,00 - 18,00
Mercoledì	10,00 - 13,00	14,00 - 18,00
Giovedì	10,00 - 13,00	14,00 - 18,00
Venerdì		14,00 - 18,00
Sabato	10,00 - 13,00	

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

Raccolte

Monografie	
Fondo moderno	17.651
di cui fondo ragazzi	6.042

Biblioteca Buffalora

Via delle Bettole, 101 - 25129 Brescia

Tel. 030.2311336 - Fax 030.2311336

E-mail: bc0@comune.brescia.it

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

Trasporto urbano: Bus 9

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore

Postazioni Internet: 2

Superficie della biblioteca: 470 mq

Posti di lettura: 28

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		14,00 - 18,00
Martedì	9,00 - 12,30	14,30 - 18,30
Mercoledì	9,00 - 12,30	14,30 - 18,30
Giovedì	9,00 - 12,30	
Venerdì		14,30 - 18,30
Sabato	9,00 - 12,00	

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

Raccolte

Monografie	
Fondo	12.884
di cui	3.975
Materiali audiovisivi	
DVD	695

Biblioteca Pasquali-Agazzi

Via Ambaraga, 93

Tel. 030.2099014- Fax 030 2009458

E-mail: IstitutoPasqualiAgazzi@comune.brescia.it

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

Trasporto urbano: Bus 15; Metro staz. Mompiano

Personale: 2 operatori

Postazioni interrogazione catalogo: 2

Superficie della biblioteca: 2130 mq

Posti di lettura: 12

Da lunedì 16 marzo 2015, in seguito ad un cambiamento organizzativo che ha riportato all'interno delle competenze dell'Area Servizi Educativi la gestione della biblioteca dell'Istituto Pasquali Agazzi, sarà possibile accedere alla stessa, da lunedì a venerdì, solo su appuntamento.

Per informazioni sull'accesso ai servizi, appuntamenti e notizie relative alle chiusure nel corso dell'anno: tel. 030.2099014 / mail: IstitutoPasqualiAgazzi@comune.brescia.it.

Raccolte

Monografie	22.853
Periodici	421
Materiali audiovisivi	714

Biblioteca Museo di Scienze

Via Ozanam, 4

Tel. 030 2978672 - Fax: 030 3701048

E-mail: bibliomuseoscienze@comune.brescia.it

Trasporto urbano: Bus 10, 17, 7; Metro staz. Marconi

Sito Internet: www.comune.brescia.it

Personale: 2 bibliotecari

Postazioni interrogazione catalogo: 1 Superficie della biblioteca: 800 mq

Posti di lettura: 24

Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	8,45 - 12,45	
Martedì	8,45 - 12,45	14,00 - 17,00
Mercoledì	8,45 - 12,45	14,00 - 17,00
Giovedì	8,45 - 12,45	14,00 - 17,00
Venerdì	8,45 - 12,45	
Sabato		

Chiusure: festività civili e religiose, Santo patrono (15 febbraio); sono previste una chiusura estiva ed una nel periodo natalizio, comunicate con congruo anticipo con cartelli in sede e sul sito web.

Raccolte

Monografie	74.258
Fondo moderno	73.788
Periodici	1.716
Materiali	741

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

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

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

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

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

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

L'Opac Orbis Tertius permette agli utenti delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano di Brescia alcune funzioni aggiuntive, identificandosi con il numero di tessera e il codice di sicurezza personale. In particolare è possibile:

- la prenotazione dei prestiti (una volta trovate le schede dei documenti desiderati, è possibile prenotarne online il prestito; per i materiali non ammessi al prestito è necessario rivolgersi in sede);
- la verifica del profilo e della situazione utente;
- l'effettiva disponibilità dei libri prenotati dal Web, se siano già "pronti da ritirare";
- i prestiti in corso con la loro scadenza (e un promemoria), e con la possibilità di rinnovarli purché non ancora scaduti e non richiesti da altri;
- l'elenco delle opere consultate nell'ultimo anno;
- l'aggiornamento dei propri recapiti telefonici e di posta elettronica •Il salvataggio, dalle ricerche fatte, di bibliografie e di schede bibliografiche.

Accesso

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

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

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

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

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

Letture e consultazione in sede

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

In particolare in Biblioteca Queriniana è consultabile il Fondo antico, costituito da incunaboli (sec. XV), cinquecentine, edizioni a stampa dei secoli XVII-XIX (fino al 1830), libri rari e di pregio, tesi di laurea, manoscritti, autografi, carteggi, documenti dell'Archivio Biblioteca. Per la consultazione di questi materiali si rimanda alle *Modalità di consultazione dei materiali del Fondo Antico* (sez.

Modalità di accesso ai servizi della presente Carta dei servizi).

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

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

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

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

Riproduzioni

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

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

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

Servizio Internet

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

Presso la Sala di lettura quotidiani, è allestita una sala con dieci postazioni per l'accesso ad Internet.

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

Prestito personale

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

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

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

Informazioni bibliografiche e Reference

In tutte le sedi, i bibliotecari forniscono informazioni bibliografiche, informazioni sull'organizzazione della biblioteca e sui servizi offerti, assistenza all'uso dei cataloghi, supporto per le ricerche. In Biblioteca Queriniana e in Emeroteca sono allestiti specifici servizi di informazioni bibliografiche e Reference, situati al primo piano delle rispettive sedi, a cui ci si può rivolgere per:

- informazioni di primo orientamento sui servizi erogati, sui fondi antichi e moderni posseduti dalla biblioteca e sull'uso dei cataloghi;
- indicazioni di un'appropriata metodologia per lo svolgimento di ricerche bibliografiche sui repertori cartacei, sulle banche dati in formato digitale e sui cataloghi on line (OPAC) delle biblioteche italiane e straniere;
- stesura di bibliografie di orientamento per tesi, ricerche ecc.;
- ricerche bibliografiche e localizzazione di documenti per il prestito interbibliotecario e il document delivery;
- informazioni relative a biblioteche ed istituzioni culturali in Italia ed all'estero attraverso repertori cartacei e le risorse informative on line.

È possibile richiedere informazioni anche tramite i seguenti recapiti:

Biblioteca Queriniana

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

Emeroteca

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

Mediateca

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

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

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

Nello specifico il servizio di Prestito interbibliotecario consiste nel prestito reciproco fra biblioteche il servizio di Document delivery nello scambio di riproduzioni di documenti fra biblioteche. Tali servizi sono offerti, nell’ambito delle specifiche competenze, da tutte le biblioteche.

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

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

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

Servizio verso altre biblioteche

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

Richieste di prestito

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

- illqueriniana@comune.brescia.it ;

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

Richieste di riproduzioni

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

- riproduzioniqueriniana@comune.brescia.it;

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

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

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

Le proposte sono molteplici e si possono riassumere in:

- convegni e conferenze;
- mostre, per la realizzazione delle quali si rimanda alle *Modalità di utilizzo dei locali delle biblioteche come spazi espositivi* (sez. *Modalità di accesso ai servizi* della presente Carta dei servizi);
- esposizioni bibliografiche di materiale antico e moderno;
- bibliografie tematiche preparate anche in concomitanza con particolari ricorrenze sociali e/o culturali;
- presentazione di libri;
- letture animate ed interpretate;
- gruppi di lettura;
- visite guidate di presentazione del patrimonio e del servizio.

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

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

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

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Modalità di accesso alle sale di lettura e consultazione (Queriniana, Emeroteca scientifica, decentrate)

Per ragioni di sicurezza l'accesso alle sale di lettura e consultazione è subordinato alla disponibilità di posti liberi e pertanto non può essere consentito quando tutti i posti a sedere sono occupati.

Gli utenti devono prendere posto ai tavoli per il tempo necessario allo studio. Non è consentito trattenersi nelle sale per motivi diversi dallo studio o dalla lettura, salvo autorizzazione della Direzione.

È consentita la visita libera alle sale storiche della Biblioteca Queriniana e dell'Emeroteca, purché ciò avvenga in maniera ordinata e senza recare disturbo agli utenti presenti. Gruppi organizzati (comitive, classi ecc.) provvisti di accompagnatore devono essere autorizzati dalla Direzione prima di accedere alle sale; in ogni caso l'autorizzazione va richiesta con congruo anticipo.

La positiva permanenza e il proficuo studio possono essere assicurati solo grazie al corretto comportamento di tutti. Pertanto occorre:

- mantenere un comportamento educato e rispettoso dei diritti degli altri utenti e del personale in servizio;
- mantenere il silenzio o comunque parlare con un tono di voce che non disturbi l'attività di studio degli altri utenti.

All'interno delle sale di lettura e consultazione, così come in tutti gli altri locali, non è consentito:

- telefonare
- introdurre ombrelli, apparecchi e qualunque materiale possa costituire disturbo o pericolo per le persone presenti o provocare danni agli arredi o altre parti del patrimonio della sala;
- alterare la segnaletica affissa nei locali;
- affiggere cartelli e avvisi o distribuire locandine senza l'autorizzazione del personale in servizio o della Direzione. Non è consentita l'affissione di comunicazioni relative ad attività personali e/o commerciali. Le comunicazioni esposte in biblioteca devono riguardare esclusivamente attività riferibili alle biblioteche e attività culturali/sociali svolte a titolo gratuito;
- occupare i posti a sedere per conto altrui.

Cibi e bevande vanno consumati all'interno degli spazi-ristoro, ove presenti. All'interno delle sale è vietato introdurre e consumare cibi.

È consentito accedere alle sale solo con marsupi e astucci di piccole dimensioni. Tutti gli altri contenitori (borse, zaini, porta PC ecc.), oltre a cappotti e soprabiti, devono essere depositati negli appositi armadietti del guardaroba, ove presente. Gli armadietti vanno occupati per il tempo necessario alla permanenza in biblioteca; non è consentito lasciare materiale all'interno degli armadietti da un giorno con l'altro.

Gli utenti sono personalmente responsabili degli effetti personali introdotti e lasciati incustoditi. Sono pertanto invitati a non lasciare oggetti di valore incustoditi, in quanto la Direzione e il personale in servizio non rispondono di eventuali smarrimenti o furti.

Eventuali oggetti rinvenuti all'interno delle sale saranno ritirati al momento della chiusura e resi disponibili alla riapertura.

All'interno di tutte le sedi delle biblioteche afferenti al Sistema Bibliotecario Urbano è vietato fumare.

Il personale in servizio è tenuto a fare rispettare le presenti disposizioni, richiamando e, ove necessario, allontanando i trasgressori. Chi non rispetti le disposizioni verrà segnalato alla Direzione, che valuterà l'esistenza di estremi per l'eventuale denuncia.

Modalità di accesso all'Emeroteca d'attualità e Sala Internet

La sala di lettura è un luogo nel quale, negli orari di apertura previsti, è possibile leggere gratuitamente dei quotidiani. Chi vi accede ha diritto a leggere in un ambiente favorevole alla concentrazione. Gli utenti e il personale incaricato si impegnano reciprocamente alla massima collaborazione, nel rispetto delle regole della buona educazione, delle presenti modalità di accesso e delle leggi esistenti, al fine di garantire il corretto andamento del servizio.

Per ragioni di sicurezza l'accesso, tanto all'Emeroteca di attualità quanto alla Sala Internet, è subordinato alla disponibilità di posti liberi e pertanto non può essere consentito quando tutti i posti a sedere sono occupati. All'interno

della Sala Internet, le postazioni vengono assegnate dal personale addetto al servizio; la sala di lettura dei quotidiani non funge da sala d'aspetto.

Gli utenti devono prendere posto ai tavoli per il tempo necessario alla lettura dei quotidiani desiderati, o alle postazioni internet per il tempo massimo consentito per la navigazione (45 minuti). Non è consentito accedere alle sale o trattenersi per motivi diversi dalla lettura dei giornali o dalla navigazione in internet.

La positiva permanenza può essere assicurata solo grazie al corretto comportamento di tutti. Pertanto occorre:

- mantenere un comportamento educato e rispettoso dei diritti degli altri utenti e del personale incaricato della sorveglianza;
- mantenere il silenzio o comunque parlare con un tono di voce che non disturbi l'attività di lettura degli altri utenti;
- non sporcare gli arredi e gettare per terra carte e rifiuti;

È consentito prelevare in lettura un solo quotidiano per volta e trattenerlo per non più di 15 minuti. Dopo l'uso, i giornali vanno riposti negli appositi spazi e lasciati in ordine. È vietato danneggiare, strappare, ritagliare, scarabocchiare ecc. i giornali in lettura.

I giornali devono essere restituiti 10 minuti prima dell'ora di chiusura.

Nell'Emeroteca di attualità e nella Sala Internet non è consentito:

- introdurre telefoni cellulari accesi o apparecchi che possano arrecare disturbo a lettori e operatori;
- introdurre cibi e bevande, ombrelli e qualunque materiale possa costituire disturbo o pericolo per le persone presenti o provocare danni agli arredi o altre parti del patrimonio della sala;
- alterare la segnaletica affissa nei locali;
- affiggere cartelli e avvisi o distribuire locandine senza l'autorizzazione della Direzione;
- utilizzare gli spazi come sala d'attesa o per altri scopi personali;
- occupare i posti a sedere per conto altrui;
- ingombrare tavoli e sedie con materiali vari e indumenti;
- tenere occupati i posti a sedere con indumenti, borse o altri oggetti e assentarsi dalla sala. Il personale in servizio, per assicurare la migliore fruibilità della sala, è autorizzato a chiedere agli utenti di lasciare liberi i posti di lettura occupati ma inutilizzati.

Gli utenti sono personalmente responsabili degli effetti personali introdotti e lasciati incustoditi nelle sale. Sono pertanto invitati a non lasciare oggetti di valore incustoditi, in quanto la Direzione e il personale in servizio non rispondono di eventuali smarrimenti o furti.

Eventuali oggetti rinvenuti all'interno della sala saranno ritirati al momento della chiusura e resi disponibili alla riapertura.

All'interno dell'Emeroteca di attualità e della Sala Internet è vietato fumare.

Il personale in servizio è tenuto a fare rispettare le presenti disposizioni, richiamando e, ove necessario, allontanando i trasgressori. Chi non rispetti le disposizioni verrà segnalato alla Direzione, che valuterà l'esistenza di estremi per l'eventuale denuncia.

Modalità di accesso alla sala di lettura Cavallerizza

La sala di lettura è un luogo dedicato allo studio: chi vi accede ha diritto a studiare in un ambiente favorevole alla concentrazione. Gli utenti e il personale incaricato della sorveglianza si impegnano reciprocamente alla massima collaborazione, nel rispetto delle regole della buona educazione, delle presenti modalità di accesso e delle leggi esistenti, al fine di garantire il corretto andamento del servizio.

Per ragioni di sicurezza l'accesso alla sala è subordinato alla disponibilità di posti liberi e pertanto non può essere consentito quando tutti i posti a sedere sono occupati.

Gli utenti devono prendere posto ai tavoli per il tempo necessario allo studio. Non è consentito accedere alla sala o trattenersi per motivi diversi dallo studio o dalla lettura, salvo autorizzazione della Direzione.

La positiva permanenza e il proficuo studio possono essere assicurati solo grazie al corretto comportamento di tutti. Pertanto occorre:

- mantenere un comportamento educato e rispettoso dei diritti degli altri utenti e del personale incaricato della sorveglianza;

- mantenere il silenzio o comunque parlare con un tono di voce che non disturbi l'attività di studio degli altri utenti.

Non è consentito:

- introdurre telefoni cellulari accesi o apparecchi che possano arrecare disturbo a lettori e operatori;
- introdurre cibi e bevande, ombrelli e qualunque materiale possa costituire disturbo o pericolo per le persone presenti o provocare danni agli arredi o altre parti del patrimonio della sala;
- alterare la segnaletica affissa nei locali;
- affiggere cartelli e avvisi o distribuire locandine senza l'autorizzazione del personale in servizio o della Direzione;
- occupare i posti a sedere per conto altrui;
- tenere occupati per più di 20 minuti i posti a sedere con indumenti, borse o altri oggetti e assentarsi dalla sala, compreso in pausa pranzo. Il personale in servizio, per assicurare la migliore fruibilità della sala, è autorizzato a chiedere agli utenti di lasciare liberi i posti di lettura occupati ma inutilizzati.

Gli utenti sono personalmente responsabili degli effetti personali introdotti e lasciati incustoditi nella sala. Sono pertanto invitati a non lasciare oggetti di valore incustoditi, in quanto la Direzione e il personale in servizio non rispondono di eventuali smarrimenti o furti.

Eventuali oggetti rinvenuti all'interno della sala saranno ritirati al momento della chiusura e resi disponibili alla riapertura.

All'interno di tutti gli spazi della sala Cavallerizza (sala di lettura, area ristoro, corridoio, bagni, scale ecc.) è vietato fumare.

Il personale in servizio è tenuto a fare rispettare le presenti disposizioni, richiamando e, ove necessario, allontanando i trasgressori. Chi non rispetti le disposizioni verrà segnalato alla Direzione, che valuterà l'esistenza di estremi per l'eventuale denuncia.

Modalità di utilizzo dei locali delle biblioteche come spazi espositivi

La Biblioteca mette a disposizione gratuitamente alcuni spazi della sua sede storica per accogliere esposizioni artistiche di privati e associazioni. Sono disponibili 5 bacheche orizzontali chiuse (cm 130x80x10), 1 vetrinetta su ruote (cm 87x43x85), 7 griglie verticali (cm 80x150).

Devono essere sottoposti ad autorizzazione preventiva:

- la proposta del progetto espositivo. La Direzione valuta i contenuti della proposta, le modalità operative e la congruità con la missione della Biblioteca, il cui contesto privilegiato riguarda l'ambito del libro, della stampa, della vita e storia delle biblioteche, nonché la valorizzazione di tematiche sociali e culturali legate al territorio bresciano;
- l'utilizzo dei loghi del Comune, della Biblioteca Queriniana e del Sistema Bibliotecario Urbano.

La richiesta di patrocinio del Comune va presentata con congruo anticipo. Tutte le bozze di locandine, manifesti, inviti ecc., nonché degli eventuali comunicati stampa, vanno sottoposte al nulla osta degli uffici competenti dell'Amministrazione comunale.

L'allestimento deve essere preventivamente concordato con il personale della Biblioteca, che ne valuta la conformità con le norme che regolano la sicurezza negli spazi pubblici e la compatibilità con i servizi della Biblioteca.

Le esposizioni e le iniziative correlate, comprese eventuali inaugurazioni (che vanno sempre concordate e autorizzate) non devono in alcun modo arrecare disturbo al regolare svolgimento dell'ordinaria attività istituzionale della Biblioteca.

La Biblioteca non si assume alcuna responsabilità in ordine alla custodia e alla tutela dei materiali esposti. Eventuali coperture assicurative sono totalmente a carico degli espositori, così come eventuali stampe di materiale pubblicitario.

All'espositore non è consentito:

- apporre autonomamente alle porte d'ingresso, nelle scale o nelle facciate della Biblioteca, manifesti o altro materiale pubblicitario senza la preventiva autorizzazione da parte della Direzione o del personale delegato;
- vendere o incaricare di vendere opere all'interno della Biblioteca;
- utilizzare gli spazi espositivi ed i rimanenti locali della biblioteca per scopi pubblicitari e/o commerciali;
- organizzare senza autorizzazione visite guidate e/o presentazioni delle opere esposte;
- utilizzare senza autorizzazione il logo del Comune di Brescia o della Biblioteca.

La Biblioteca promuove l'iniziativa attraverso i suoi canali istituzionali utilizzando i contenuti forniti dagli espositori.

Allestimento e smontaggio delle esposizioni sono a carico degli espositori.

Modalità di accettazione delle donazioni di materiale bibliografico e documentario

La donazione di libri, periodici e documenti da parte di terzi (privati o enti) rientra tra le modalità di incremento del patrimonio bibliografico del Sistema Bibliotecario Urbano secondo una logica di coerenza e di omogeneità rispetto alle finalità istituzionali.

Il donatore dovrà preventivamente formulare una proposta di donazione, indirizzata alla Direzione, corredata dall'elenco delle opere.

La Biblioteca mantiene la piena libertà di valutare la pertinenza dei documenti offerti in dono rispetto alle proprie dotazioni e se ne riserva un uso esclusivo e discrezionale. Inoltre stabilisce caso per caso l'ingresso o l'esclusione dalle collezioni dei documenti ricevuti in dono, conformemente alla natura, finalità e piano di sviluppo delle raccolte.

Il materiale oggetto di donazione, che la Biblioteca stabilisce liberamente di accettare, entra a far parte a tutti gli effetti del patrimonio bibliografico e come tale potrà essere sottoposto a tutte le operazioni gestionali del patrimonio normalmente acquisito per acquisto o scambio. La Biblioteca si riserva in ogni caso la massima discrezionalità riguardo alla gestione, alla conservazione e all'eventuale inserimento a catalogo dei documenti pervenuti attraverso donazione. L'accettazione dei documenti non comporta alcun vincolo di catalogazione o conservazione da parte della Biblioteca.

Dei documenti non selezionati per l'inclusione nelle proprie raccolte, la Biblioteca potrà a sua discrezione stabilire di volta in volta una diversa destinazione verso sedi (enti, biblioteche ed istituzioni) che meglio corrispondano al loro contenuto e alla loro finalità, oppure destinarli al banco del libero scambio.

Nel caso di fondi con particolari caratteristiche e di particolare pregio o di cospicua entità, verrà attivato l'iter amministrativo di accettazione della donazione (determinazione dirigenziale o delibera della GC).

La Biblioteca si riserva la facoltà di acquisire fascicoli mancanti di pubblicazioni seriali, per completare le proprie collezioni, selezionandoli all'interno di raccolte proposte in dono.

I doni, una volta accettati, non possono essere reclamati dal donatore.

Modalità di consultazione dei materiali del Fondo Antico

La consultazione dei materiali del Fondo Antico (cioè i materiali antichi, rari e preziosi: codici, pergamene, autografi, fotografie, musiche, documenti d'archivio, volumi a stampa fino al 1830, sez. rari, mappe storiche, tesi di laurea) avviene nelle sale 3° e 4° della Biblioteca Queriniana, sotto la supervisione di un incaricato.

La consultazione è sospesa, da martedì a venerdì, dalle 12.30 alle 13.30. Durante la pausa i materiali già richiesti possono essere tenuti a deposito.

Al pomeriggio i materiali vengono ritirati alle 17.15, il sabato alle 12.15. Una volta ritirati, i materiali vengono scaricati dalla consultazione e ricollocati. Non è consentito tenere materiali a deposito da un giorno all'altro.

Per lo studio dei codici più antichi è obbligatorio l'uso della matita e dei guanti di cotone bianco. Tali materiali non vengono forniti dalla Biblioteca e pertanto l'utente è tenuto a procurarseli autonomamente.

Durante la consultazione dei materiali del Fondo Antico non è consentito:

- utilizzare penne stilografiche, pennarelli, evidenziatori, correttore liquido, righelli metallici, forbici, lame, metri avvolgibili da cantiere e qualsiasi altro strumento o materiale che possa, anche accidentalmente, danneggiare i documenti;
- introdurre cibi, bevande, e qualunque materiale possa costituire disturbo o pericolo per le persone presenti o provocare danni agli arredi o altre parti del patrimonio della biblioteca;
- assentarsi, anche temporaneamente, senza comunicarlo all'incaricato di sala. Le assenze brevi (pochi minuti) consentono di mantenere i materiali a deposito e di prelevarli al rientro in sala. In caso di assenza prolungata

(1 ora o più) i materiali verranno prelevati dall'incaricato di sala e considerati restituiti (quindi scaricati e ricollocati a deposito;

- fotocopiare i materiali. È consentita la riproduzione digitale, sia richiedendola alla Biblioteca (che effettuerà le scansioni all'interno del proprio laboratorio) sia operando in autonomia e con attrezzature proprie. In questo caso la riproduzione (senza uso di flash) può avvenire previa autorizzazione degli addetti al servizio Reference o della Direzione.

Gli utenti sono personalmente responsabili degli effetti personali introdotti e lasciati incustoditi nelle sale della Biblioteca. Sono pertanto invitati a non lasciare oggetti di valore incustoditi, in quanto la Direzione e il personale in servizio non rispondono di eventuali smarrimenti o furti.

Eventuali oggetti rinvenuti all'interno delle sale saranno ritirati al momento della chiusura e resi disponibili alla riapertura.

Il personale in servizio è tenuto a fare rispettare le presenti disposizioni, richiamando i trasgressori e segnalando alla Direzione i comportamenti passibili di sanzioni. La Direzione valuterà l'esistenza di estremi per la sospensione dal servizio, il risarcimento per i danni arrecati nonché l'eventuale denuncia.

Si invitano gli utenti a segnalare eventuali anomalie o danni riscontrati nei volumi in consultazione.

Si ricorda, infine, che chi trascrive o riproduce materiali della Biblioteca Queriniana a scopo di pubblicazione o di redazione di testi di laurea, è tenuto a consegnare gratuitamente alla Biblioteca almeno una copia della pubblicazione o della tesi.

Modalità di utilizzo delle postazioni internet in biblioteca

Il servizio Internet consente alle Biblioteche di soddisfare i bisogni informativi e culturali delle comunità locali e dei singoli utenti e costituisce un ulteriore strumento di informazione in aggiunta alle tradizionali fonti cartacee e/o multimediali.

Al pari di esse, Internet in Biblioteca deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite in rete. Ad ogni singolo utente del servizio Internet viene richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete.

Il Sistema Bibliotecario Urbano offre il pubblico accesso ad Internet a tutti gli iscritti che abbiano preso visione delle presenti modalità di accesso al servizio e che abbiano richiesto esplicita abilitazione al servizio al personale della biblioteca. La richiesta va effettuata prima di accedere al servizio, mediante l'apposita procedura che ne documenta il giorno, l'ora, il tempo del collegamento e la postazione utilizzata.

Una volta effettuata l'abilitazione, l'accesso al servizio avviene in ciascuna biblioteca in base alle postazioni disponibili e durante gli orari di apertura al pubblico.

Il personale della biblioteca garantisce agli utenti una consulenza specifica, compatibilmente con le esigenze di servizio. L'utente deve, in ogni caso, essere in grado di operare autonomamente.

L'uso delle postazioni Internet è consentito ad un utente per volta per non più di 45 minuti al giorno.

Gli utenti minorenni possono accedere al servizio previa richiesta di abilitazione sottoscritta da un genitore (o da chi ne fa le veci), da consegnare al personale della Biblioteca. Con tale richiesta i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni.

Nell'utilizzo di Internet l'utente è tenuto ad osservare la legislazione vigente, ivi comprese le leggi in materia di diritto d'autore, tutela della privacy, nonché le specifiche norme penali relative al settore informatico e della comunicazione elettronica. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto del servizio Internet; la responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

È inoltre vietato:

- accedere a siti che per contenuti e/o immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio (siti pedofili, pornografici, che ispirano alla violenza o al razzismo, ecc). In generale l'utente si assume ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio, ivi compresi gli esiti di eventuali transazioni, con particolare riferimento a quelle di natura commerciale con utilizzo di sistemi di pagamento elettronico o tecniche affini;
- svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete;

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

Il gestore del servizio memorizza e mantiene i dati delle attività svolte dall'utente durante la connessione ad internet secondo le modalità e la tempistica previste dalla vigente normativa in materia. Qualora richiesti, i dati acquisiti devono essere resi disponibili al servizio di Polizia postale e delle comunicazioni, all'autorità giudiziaria e alla Polizia giudiziaria.

In caso di violazione di quanto sopra citato la Direzione si riserva di provvedere alla sospensione dell'utente dal servizio Internet e all'eventuale ricorso all'Autorità competente.

Modalità di accesso alla rete Wi-Fi

Il servizio Internet consente alle Biblioteche di soddisfare i bisogni informativi e culturali delle comunità locali e dei singoli utenti e costituisce un ulteriore strumento di informazione in aggiunta alle tradizionali fonti cartacee e/o multimediali.

Al pari di esse, Internet in Biblioteca deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite in rete.

Il servizio di connessione alla rete Internet mediante l'utilizzo della tecnologia Wireless Fidelity (Wi-Fi) viene fornito, in modalità gratuita, con l'obiettivo di migliorare l'accesso dei cittadini all'informazione e alla conoscenza, facilitando le attività di studio, ricerca e documentazione.

Il servizio si rivolge agli utenti in possesso di un proprio dispositivo portatile - opportunamente munito delle componenti necessarie per l'utilizzo di connessioni Wi-Fi - che desiderano accedere alla rete Internet presso i locali della biblioteca.

L'utente è direttamente responsabile delle attività svolte durante la connessione in internet tramite il servizio Wi-Fi.

Le credenziali di accesso (username e password) sono strettamente personali e segrete e non possono essere cedute dall'iscritto ad altri. L'utente è tenuto a custodire con cura i propri codici di accesso, nonché il proprio PC o altro dispositivo già configurato a tale uso, ed è responsabile di un eventuale utilizzo improprio degli stessi.

Durante l'utilizzo del servizio Wi-Fi è vietato:

- svolgere qualunque attività che sia in contrasto con le leggi italiane ed europee;
- accedere a siti che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio (siti pedofili, pornografici, che ispirano alla violenza e al razzismo, ecc.);
- inviare messaggi di posta elettronica recando disturbo ad altri utenti della rete e secondo modalità indiscriminate (spamming);
- svolgere qualsiasi attività intesa ad eludere o ingannare i sistemi di controllo di accesso e/o sicurezza di qualsiasi server interno o pubblico;
- svolgere attività che possano disturbare il pubblico della biblioteca: visualizzazione di immagini che possono disturbare e urtare la sensibilità di altri utenti, ascolto di musica senza cuffie, chat, giochi in rete, telefonate virtuali, ecc.;
- usare meccanismi o strumenti di qualsiasi natura atti ad eludere gli schemi di protezione da copia abusiva del software, a rivelare password, ad identificare eventuali vulnerabilità della sicurezza dei vari sistemi, a decrittare file crittografati o a compromettere la sicurezza della rete in qualsiasi modo.

In generale, l'utente è responsabile di ogni violazione delle presenti Modalità di accesso al servizio e si impegna a liberare da qualsiasi responsabilità, sostanzialmente e processualmente, la Biblioteca e il Sistema Bibliotecario Urbano e a tenerli indenni da qualsiasi pretesa anche di terzi a qualsivoglia titolo, comunque avente causa dalla violazione delle presenti Modalità e/o dalla violazione di leggi o regolamenti o provvedimenti amministrativi.

L'utente del servizio Wi-Fi:

- e' consapevole che il servizio di rete Wi-Fi e' fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e limitata protezione contro interferenze, di conseguenza l'erogazione del servizio e la sua qualità non sono garantite;
- riconosce che il gestore del servizio (il Comune di Brescia, in collaborazione con il Sistema Bibliotecario Urbano) non è in alcun modo responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete, né dell'esito di transazioni, con particolare riferimento a quelle di natura commerciale con utilizzo di sistemi di pagamento elettronico o tecniche affini, che l'utente volesse realizzare;
- si assume la totale responsabilità per le azioni compiute durante l'utilizzo del servizio Wi-Fi e per il contenuto

- dei messaggi trasmessi;
- osserva le leggi vigenti in materia di diritto d'autore e tutela della privacy nonché le specifiche norme penali relative al settore informatico e della comunicazione elettronica, oltre ad ogni altra disposizione generale di legge.

Il servizio Wi-Fi è rivolto ad utenti che siano già in possesso delle conoscenze informatiche di base. In ciascuna sede delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano è disponibile una sintetica brochure informativa contenente le istruzioni tecniche necessarie per effettuare il login al servizio ed alcune preliminari indicazioni di tipo generale per il settaggio del proprio PC o altro dispositivo.

Gli operatori delle biblioteche non sono tenuti a prestare supporto informatico né assistenza tecnica e non sono a disposizione per effettuare ricerche o navigazione assistita. Non è prevista stampa in modalità wireless.

Il gestore del servizio memorizza e mantiene i dati delle attività svolte dall'utente durante la connessione ad internet secondo le modalità e la tempistica previste dalla vigente normativa in materia. Qualora richiesti, i dati acquisiti devono essere resi disponibili al servizio di Polizia postale e delle comunicazioni, all'autorità giudiziaria e alla Polizia giudiziaria.

L'utente che, durante la connessione alla rete Internet tramite la connettività Wi-Fi, non osserva le prescrizioni contenute nelle presenti Modalità di accesso al servizio e fornite dalla normativa vigente in materia, può essere sospeso o escluso dall'accesso al servizio nonché denunciato all'Autorità competente in caso di gravi violazioni.

Per quanto non previsto dalle presenti Modalità di accesso al servizio, si rimanda alle norme vigenti in materia e alle prescrizioni vigenti nelle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano.

IMPEGNI E STANDARD

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

Fattori di qualità	Servizi al pubblico	Descrizione dello standard	Valore previsto
Puntualità del servizio	Iscrizione	Tempo di attesa per l'iscrizione	Non più di 15 min.
	Consultazione e prestito	Biblioteca Queriniana e Emeroteca: tempo di attesa per la consegna di documenti moderni, antichi e periodici	Non più di 20 min.
		Sedi decentrate: tempo di attesa per la registrazione del prestito	Non più di 10 min.
	Prenotazione	Tempo di attesa per la conferma della prenotazione	Non più di 10 min.
	Proroga	Tempo di attesa per la conferma della proroga	Non più di 10 min.
	Orientamento e accoglienza	Tempo di attesa tra la richiesta e il servizio	Non più di 10 min.
	Prestito interbibliotecario e Document delivery	Tempo d'inoltro della richiesta	Non più di 3 giorni lavorativi
Tempo tra il ricevimento e l'avviso all'utente		Non più di 1 giorno	
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore di apertura al pubblico: Biblioteca Queriniana	41 ore settimanali
		Emeroteca scientifica	33 ore settimanali
		Emeroteca d'attualità	45 ore settimanali
		Mediateca	30 ore settimanali
		Biblioteche decentrate	25 ore di media settimanale
		Biblioteche speciali	25 ore di media settimanale
	Sala di lettura Cavallerizza	84 ore settimanali	
	Accoglienza di scolaresche e gruppi	Visita guidata	4 ore settimanali di media

RAPPORTI CON I CITTADINI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Note generali

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

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

Inoltre la biblioteca rende disponibili ogni anno le informazioni relative ai dati statistici sui servizi.

Diritti e doveri

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

L'amministrazione locale deve:

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

Il personale deve:

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

L'utente deve:

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

Reclami e suggerimenti

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

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

APPENDICE

NORME PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Procedure di Accesso

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

Per le norme in dettaglio sull'utilizzo del servizio si rimanda alle Modalità di *accesso alle sale di lettura e consultazione (Queriniana, Emeroteca scientifica, decentrate)* (sez. *Modalità di accesso ai servizi* della presente Carta dei servizi)

Procedure di consultazione in sede

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

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

Per evidenti ragioni di conservazione, si tenderà a mettere a disposizione, laddove esistano, riproduzioni degli originali su microfilm, CD-ROM, digitali e ristampe anastatiche, salvo comprovati motivi per la consultazione dell'originale. Chi si avvale di materiali antichi trascrivendoli o riproducendoli a scopo di pubblicazione, è tenuto a inviare gratuitamente alla Biblioteca Queriniana almeno un esemplare della pubblicazione.

Riproduzioni

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

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

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

Servizio Internet

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

- l'uso delle postazioni Internet è consentito ad un utente per volta per non più di 45 minuti al giorno;
- l'utente è tenuto ad effettuare la richiesta per l'uso della postazione Internet prima di accedervi, mediante l'apposita procedura che ne documenta il giorno, l'ora, il tempo del collegamento e la postazione utilizzata;
- il personale della Biblioteca garantisce agli utenti una consulenza tecnica specifica, compatibilmente con le altre esigenze di servizio. L'utente deve comunque essere in grado di operare in modo autonomo;
- sono esclusi dal servizio la consultazione e l'uso di qualsiasi tipo di chatline;
- Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente;
- l'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute;
- è vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware

dei computer della Biblioteca.

Per le norme in dettaglio sull'utilizzo del servizio si rimanda alle Modalità di *utilizzo delle postazioni internet in biblioteca* e alle Modalità di *accesso all'Emeroteca d'attualità e Sala Internet* (sez. *Modalità di accesso ai servizi* della presente Carta dei servizi)

Procedure di prestito personale

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

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

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

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

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

La durata del prestito a domicilio dei documenti a stampa (monografie e periodici) è di norma limitata a 30 giorni, salvo eventuali richieste di proroga, per altri 30 giorni. Tali richieste possono essere inoltrate anche telefonicamente, entro la data di scadenza. Le proroghe al prestito non potranno essere concesse per le opere richieste nel frattempo da altri utenti. Dopo il 60° giorno di prestito non è possibile alcun rinnovo.

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

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

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

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

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

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

Prestito interbibliotecario

Servizio agli utenti

Ogni utente può inoltrare un numero massimo di cinque richieste settimanali che, una volta inoltrate, non possono più essere ritirate per ragioni organizzative e finanziarie. Il modulo di richiesta, disponibile nelle singole biblioteche e sulle pagine del Portale del Comune di Brescia, deve essere compilato il più chiaramente ed esattamente possibile e sottoscritto.

I materiali dovranno necessariamente essere consultati rispettando le condizioni di

disponibilità (prestito a domicilio o consultazione in sede) stabilite dalla biblioteca prestante.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante. Eventuali richieste di proroga del prestito vanno concordate con la biblioteca prestante. L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare una nuova richiesta di prestito interbibliotecario.

Servizio alle biblioteche

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

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

TARIFFE DEI SERVIZI A PAGAMENTO

(Deliberazione della G.C. N. 811/65909 P.G. dell'8-10-2010)

Prestito interbibliotecario

Tariffe per utenti

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

Biblioteche extraeuropee: 10,00 € più rimborso spese addebitate dalla biblioteca inviante.

Tariffe per biblioteche

Biblioteche italiane: 4,50 € tramite bonifico oppure ½ voucher IFLA.

Biblioteche europee: 9,00 € tramite bonifico oppure 1 voucher IFLA.

Biblioteche extraeuropee: 2 voucher IFLA.

Riproduzioni

Fotografie digitali e scannerizzazioni:

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

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

Fotocopie:

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

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

Riversamento files su CD

CD ROM € 2,00 cad

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

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI



**COMUNE DI BRESCIA
SETTORE CULTURA TURISMO BIBLIOTECHE
SERVIZIO BIBLIOTECHE**

Gentile utente,

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

- per posta al Servizio Biblioteche - Via G. Mazzini 1 – 25121 Brescia - tel. 030.2978200, -01
- a mezzo e- mail all'indirizzo: queriniana@comune.brescia.it
- all'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza Loggia 13/b – 25121 Brescia - tel. 030.2977302; fax 030.2977303.

Reclami e Suggerimenti:

- Interruzione del servizio
- Modulistica poco chiara
- Personale poco cortese
- Informazione insufficiente/errata
- Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi (specificare): _____
- Altro (specificare): _____

Il reclamo o il suggerimento riguarda:

- Prestito
- Distribuzione
- Assistenza e informazione
- Prestito interbibliotecario
- Rimborsi
- Altro (specificare) _____

Può fornire una breve descrizione del reclamo?

Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio?

Vuole esprimere un apprezzamento sui servizi della biblioteca?

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

Nome_____	Cognome_____
N° tessera_____	Biblioteca_____
Indirizzo_____	
Email:_____	Telefono_____
Data_____	Firma_____

Indicando le proprie generalità, l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs n. 196 del 30/06/2003 in materia di privacy. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per nessun motivo.