



## COMUNE DI BRESCIA

GIUNTA COMUNALE

Del. n. 228

P.G. n.

Data 24/04/2019

OGGETTO: AREA CULTURA, CREATIVITA', INNOVAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ'. SETTORE CULTURA E MUSEI. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO.

L'anno 2019, addì ventiquattro del mese di Aprile alle ore 9:10 nella sala delle adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Per la trattazione dell'oggetto di cui sopra si hanno le seguenti presenze:

			PRESENTE
DEL BONO EMILIO	Sindaco		Si
CASTELLETTI LAURA	V. Sindaco		Si
CANTONI ALESSANDRO	Assessore		Si
CAPRA FABIO	Assessore		Si
COMINELLI MIRIAM	Assessore		Si
FENAROLI MARCO	Assessore		--
MANZONI FEDERICO	Assessore		Si
MORELLI ROBERTA	Assessore		Si
MUCHETTI VALTER	Assessore		Si
TIBONI MICHELA	Assessore		Si

Presiede il Sindaco DEL BONO EMILIO

Partecipa il Segretario Generale BARILLA CARMELINA

## GIUNTA COMUNALE DI BRESCIA

Delib. n. 228 - 24.4.2019

OGGETTO: Area Cultura, Creatività, Innovazione e Promozione della Città. Settore Cultura e Musei. Revisione della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano.

La Giunta Comunale

Premesso:

- che con deliberazione G.C. n. 847 del 31.7.2009 è stata approvata la Carta dei servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano;
- che con deliberazione G.C. n. 426 del 25.8.2015 è stata approvata una prima revisione della Carta dei Servizi;

Dato atto che la revisione periodica della Carta dei Servizi agevola la fruizione dei servizi offerti dal sistema bibliotecario e rappresenta uno strumento di informazione e trasparenza, nonché di assunzione di specifici impegni relativi agli standard di qualità;

Accertato che la redazione e la revisione della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano sono improntate ai seguenti principi:

- il rispetto del diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione e alla documentazione, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal Manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenta della società civile e della convivenza democratica;
- l'uguaglianza per tutti gli utenti, senza distinzioni di genere, etnia, religione, nazionalità, opinioni, condizione sociale o grado di istruzione;
- la continuità dei servizi offerti;
- la trasparenza e la partecipazione degli utenti, favorendo la presentazione di suggerimenti, osservazioni e reclami in merito alla qualità del servizio ed al rispetto degli standard dichiarati;

- la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite degli utenti;

Dato atto che la revisione della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano non ha comportato alcuna variazione nelle tariffe dei servizi a pagamento di cui alla deliberazione della Giunta comunale n. 811/65909 P.G. dell'8.10.2010;

Dato atto che, prima di procedere con l'approvazione, la Carta dei servizi oggetto del presente aggiornamento, è stata pubblicata dal 21.12.2018 sotto forma di bozza nel portale internet delle biblioteche, affinché gli utenti, e più in generale i cittadini, potessero liberamente leggerla e segnalare eventuali osservazioni;

Rilevato inoltre che, nel periodo di esposizione pubblica della bozza della Carta non sono pervenute segnalazioni da parte dei cittadini;

Ritenuto, pertanto, di approvare la revisione della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano, che risulta quindi riformulata nel testo allegato al presente provvedimento quale parte integrante;

Dato atto che il Servizio biblioteche curerà la pubblicazione della Carta dei Servizi con forme di comunicazione mirate, sia agli utenti sia a tutti gli interlocutori significativi (uffici di zona, scuole, biblioteche della provincia, ecc.), oltre che nella "Sezione Amministrazione Trasparente" del sito internet del Comune;

Richiamato l'art. 11 del D.Lgs. 286/1999;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso in data 15.4.2019 dal Responsabile del Settore Cultura e Musei e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e patrimoniale dell'Ente, ai sensi dell'art. 49 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.;

Ritenuto di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. n. 267/2000, al fine di

procedere quanto prima alla diffusione della Carta dei Servizi nel testo approvato;

Con i voti favorevoli di tutti i presenti;

d e l i b e r a

- a) di approvare, per le motivazioni indicate in premessa la revisione della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano, nel testo allegato al presente provvedimento quale parte integrante;
- b) di dare atto che il Servizio biblioteche curerà la pubblicazione della Carta dei Servizi con forme di comunicazione mirate, sia agli utenti che a tutti gli interlocutori significativi (uffici di zona, scuole, biblioteche della provincia, ecc), oltre che nella Sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet del Comune;
- c) di dichiarare, con separata e unanime votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile;
- d) di darne comunicazione mediante elenco ai Capigruppo consiliari e di metterla a disposizione dei Consiglieri presso la Segreteria Generale.

## **Settore Cultura e Musei**

# **Sistema Bibliotecario Urbano Carta dei servizi**

## **Indice**

### **PARTE PRIMA**

**Introduzione: la Carta dei Servizi come strumento di compartecipazione**

**Chi è l'utente**

**Cos'è il servizio: Sistema Bibliotecario Urbano nella Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese (RBBC)**

**Chi siamo: Biblioteca Queriniana, Biblioteche di Quartiere, Biblioteche specializzate ed ulteriori spazi per l'utenza**

### **PARTE SECONDA**

**Cosa facciamo**

**I servizi che offriamo: il prestito**

**Il prestito personale**

**La nostra attenzione ai minori**

**Informazioni bibliografiche e reference**

**Prestito interbibliotecario e Document Delivery**

**Il servizio di prestito interbibliotecario nelle Biblioteche di Quartiere**

**Il servizio di prestito interbibliotecario in Queriniana**

**Servizio di Document Delivery**

**I servizi che offriamo: la promozione della cultura**

**I servizi che offriamo: la possibilità digitale**

**L'OPAC, il catalogo collettivo della RBBC e l'uso dei servizi da remoto**

**MLOL: Media Library On Line**

**Il servizio Internet**

**Norme aggiuntive per la navigazione in rete**

### **PARTE TERZA**

**Come si accede all'offerta delle biblioteche**

**La Biblioteca come spazio di lettura e consultazione**

**Le particolarità**

**Modalità di consultazione del materiale del fondo antico**

**La Biblioteca Queriniana come spazio espositivo**

## **PARTE QUARTA**

**Standard di qualità e obiettivi di miglioramento**

**Fattori di qualità, indicatori e standard**

**Livello di ricettività**

**Tempi e modalità di erogazione dei servizi**

## **PARTE QUINTA**

**La compartecipazione al servizio: comunicazioni, suggerimenti, reclami e norme di comportamento, doni**

**I nostri canali di comunicazione**

**Diritti e doveri**

**Suggerimenti e reclami**

**Modalità di accettazione**

## **APPENDICE 1: informazioni sulle biblioteche e dati di contatto**

**Biblioteca Queriniana, Biblioteche di Quartiere e speciali**

**La Queriniana: contesto storico e realtà contemporanea**

**Gestione e organizzazione delle raccolte librerie**

**Le Biblioteche di quartiere e le Biblioteche speciali**

**Carta dei Servizi 2018**

### **Parte Prima**

#### **Introduzione: la carta dei servizi come strumento di compartecipazione**

Al fine di presentare alla Cittadinanza il servizio delle Biblioteche della Città, il Comune di Brescia con deliberazione della Giunta Comunale n.228, offre la Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano, con la quale vengono descritti i principi generali, le sedi, gli orari e le modalità di erogazione dei servizi che afferiscono alle biblioteche. Con la Carta dei Servizi, il Comune di Brescia, in una visione di benessere integrale della persona umana, individua nel servizio bibliotecario una centralità tra le proprie offerte ai cittadini, poiché ne riconosce la specificità nel flusso connettivo tra le persone, tra queste e l'informazione, la cultura locale e globale.

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).

#### **Chi è l'utente**

Il cittadino è portatore di valori. Egli ha diritto alla conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale, secondo i principi e lo spirito della Carta Costituzionale e del Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche.

In quanto parte di un tessuto sociale egli, attraverso la biblioteca, ha diritto non solo alla documentazione storica ed a quella culturale, ma anche a trovare in biblioteca l'ambiente adeguato per costruire relazioni, esprimere interessi e vivere il senso di condivisione che è proprio della nostra multiforme società. Per tutto ciò il cittadino costruisce culturalmente ed esistenzialmente il proprio diritto alla formazione permanente ed allo sviluppo di una visione democratica e libera, di cui le biblioteche, attraverso il loro servizio, sono portatrici.

Il cittadino, inoltre, in quanto parte viva della rete connettiva che crea la realtà urbana, viene accolto senza alcuna distinzione di sesso ed orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, opinioni, condizione sociale e grado di istruzione. La privacy dell'utente viene protetta dalla riservatezza non solo sui dati personali, ma anche per le informazioni ricercate e la preferenza di lettura. Le Biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano tutelano

l'utente che si iscrive ai servizi avendo cura dei dati raccolti così come previsto dal Nuovo Regolamento Europeo 2016/679 sulla protezione dei dati personali - Gdpr - ed in ottemperanza al Dlgs. 196 del 30 giugno 2003.

I servizi offerti all'utente non sono, perciò, soggetti a nessuna censura ideologica, politica e religiosa, né ottemperano a pressioni commerciali.

### **La nostra attenzione ai minori**

Il Sistema Bibliotecario Urbano vede nei bambini e nei ragazzi non solo i fruitori di un servizio, ma i possessori di un diritto, pari a quello degli adulti, all'accesso alle proposte del Sistema Bibliotecario Urbano e più in generale della RBBC.

Al fine di salvaguardare la specificità ed i bisogni dell'utenza più giovane, si richiede perciò apposita autorizzazione ai genitori (o chi ne fa le veci) all'uso dei servizi delle biblioteche, per i minori di 15 anni. Si ricorda però, che per la particolarità del materiale, alcune tipologie di documenti, non potranno essere dati loro in prestito.

### **Cosa è il servizio: Il Sistema Urbano nella Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese**

Il Sistema Bibliotecario Urbano di Brescia, attraverso le sue biblioteche, garantisce il diritto dei cittadini ad accedere alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni di pensiero e della creatività umana. In tale libertà di accesso si riconosce uno dei fondamenti della società civile e della convivenza democratica che perdura per l'arco della vita umana, contribuendo alla creazione della rete connettiva tra le diversità presenti in un territorio, cooperando alla consapevolezza della comune appartenenza al tessuto sociale, accrescendo il senso del patrimonio culturale condiviso, al fine di creare collegamenti con le generazioni future.

Tale *mission* è facilitata al Sistema Bibliotecario Urbano in quanto connesso dal novembre 2016, alla Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese (da ora in poi RBBC), costituita dalla quasi totalità delle biblioteche comunali della Provincia di Brescia e di Cremona, coordinata dall'Ufficio Biblioteche della Provincia di Brescia. La Rete nasce per offrire un servizio adeguato alle esigenze ed ai nuovi bisogni dell'utenza. Si fonda sulla condivisione di un medesimo catalogo, così da creare una "biblioteca virtuale", intesa come sintesi del servizio di un territorio e sviluppo dei servizi bibliotecari in termini di efficacia e di razionalizzazione economica. La connessione tra la RBBC, i suoi Sistemi ed il Sistema Bibliotecario Urbano presenta possibilità di sviluppo indirizzate ad una sempre maggiore sinergia tra le realtà, in modo da favorire e facilitare l'accesso dei cittadini alla sua offerta.

### **Chi siamo: Queriniana, Biblioteche di Quartiere, speciali ed ulteriori spazi per l'utenza**

Il Sistema Bibliotecario Urbano nasce intorno alla tradizione biblioteconomica della Biblioteca Queriniana. Esso si presenta inizialmente come un'estensione del servizio di pubblica lettura ai vari quartieri di una città in crescita.

Nel tempo, le biblioteche di quartiere hanno vissuto un'evoluzione che le ha fortemente radicate nel territorio, assumendo proprie caratteristiche per quantità e qualità di patrimonio documentario, per modalità di offerta culturale nell'ambito della promozione della lettura e continuità di rapporto con gli istituti scolastici e realtà associative della propria zona, pur restando sempre in stretto contatto con la Biblioteca Queriniana, centro del Sistema Urbano.

Al fine di raggiungere anche l'utenza che non frequenta normalmente le biblioteche e sviluppando il concetto di "Biblioteca Fuori di sé", si è voluto aggiungere il servizio del Bibliobus, vera e propria biblioteca itinerante che attraversando i parchi della città, garantisce il prestito e la possibilità di incontrare il volto più informale del Servizio Bibliotecario Urbano.

Oltre alle biblioteche di quartiere, fanno parte del Sistema Bibliotecario Urbano le biblioteche speciali: la biblioteca del Museo di Scienze "N. Arietti" e la biblioteca dell'Istituto Pasquale-Agazzi di ambito pedagogico ed educativo. Il Sistema Bibliotecario Urbano, inoltre, offre un'emeroteca scientifica, una di attualità ed una mediateca.

Per un'utenza legata allo studio ha condotto alla creazione della sala di lettura "Umberto Eco". Si tratta di uno spazio attrezzato per soddisfare i bisogni di studio individuale, con proprio materiale documentario, attraverso la disponibilità di moderne tecnologie ed orari di apertura prolungati.

Appartiene al Sistema Bibliotecario Urbano anche l'Archivio Storico Civico, depositato presso l'Archivio di Stato e la nastroteca Milani, conservata presso l'Unione Ciechi.

In tal modo ogni tipologia di utenza e di esigenza viene rispettata, raggiungendo la maggior parte dei bisogni informativi, formativi e di lettura di svago.

## Parte Seconda

### Cosa facciamo

Il Servizio Bibliotecario si pone, attraverso i professionisti che operano nelle biblioteche, a supporto del cittadino nel suo bisogno informativo e ludico, garantendo la sua formazione permanente e la raccolta di informazioni nei più svariati campi del sapere. Al fine di realizzare compiutamente il suo mandato, esso offre un insieme di servizi così riassumibili:

- prestito personale e interbibliotecario;
- informazioni bibliografiche e reference;
- promozione della cultura;
- servizi digitali.

### I servizi che offriamo: reference e prestito

#### Informazioni bibliografiche e Reference

Il personale che opera in biblioteca, in tutte le sedi, si affianca all'utenza, fornendo informazioni bibliografiche, notizie sull'organizzazione della biblioteca e sui servizi offerti, assistenza all'uso dei cataloghi, supporto per le ricerche. In Biblioteca Queriniana, in particolare, è allestito uno specifico servizio di informazioni bibliografiche e Reference, situato al primo piano, 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.

I contatti ai quali è possibile rivolgersi, sono i seguenti:

mail: [chiedialbibliotecario@comune.brescia.it](mailto:chiedialbibliotecario@comune.brescia.it);

- telefono: 030 2978209/8216 (solo per informazioni molto sintetiche e specifiche sul posseduto della biblioteca).

#### Il prestito personale

Per ottemperare ai fondamenti del servizio bibliotecario ed al suo senso, il prestito è offerto gratuitamente a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza limitazioni di residenza nel Comune di Brescia. Con l'iscrizione in biblioteca, presentando i documenti di identità o il permesso di soggiorno, il cittadino diviene parte integrante della RBBC e come utente può prendere in prestito 10 documenti in tutta la Rete. Di questi solo un massimo di 5 possono essere documenti multimediali (DVD, Bluray, ecc...). La durata del prestito dei documenti librari è di un mese, per i documenti multimediali di 15 giorni.

Il massimo di prenotazioni consentite nella RBBC è in numero di 8.

Il prestito è prorogabile per un ulteriore mese, se il documento non è prenotato da altri utenti. L'utente, nel rispetto della condivisione dei materiali propria dei servizi delle biblioteche, è tenuto a rispettare i tempi del prestito in modo da rendere disponibile quanto in sua responsabilità. Reiterati ritardi possono comportare l'esclusione dall'abilitazione prestito per un tempo congruo.

Le operazioni di proroga del documento possono essere svolte anche dall'utente, utilizzando il proprio accesso Opac, così come la prenotazione del documento.

#### La cura del documento

In un'ottica di condivisione del materiale documentario, l'utente è responsabile di quanto ricevuto in prestito e/o in consultazione in sede. Ne controllerà pertanto lo stato prima di ritirarlo e dovrà averne cura per l'intera durata del periodo di prestito e/o consultazione.

Nel caso in cui i documenti vengano danneggiati, anche involontariamente, o smarriti, così anche in caso di furto o danneggiamento da parte di terzi, è prevista la sostituzione con copia della stessa edizione o di uguale entità.

Se la pubblicazione o materiale multimediale (dvd, cd, audiolibro) non è più in commercio, il lettore dovrà sostituirla con edizione di opera diversa di adeguato valore concordata con il bibliotecario.

### **Prestito interbibliotecario e Document Delivery**

L'utente, con il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e document delivery (DD) può accedere al patrimonio posseduto da altre biblioteche attraverso un sistema di collaborazione e interscambio fra enti.

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.

### **Servizio per gli utenti**

Le biblioteche dislocate nei vari quartieri della città svolgono il prestito interbibliotecario limitatamente ai materiali posseduti dalle biblioteche della Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese (RBBC) e da quelle convenzionate della Rete bibliotecaria della provincia e della città di Mantova.

Le richieste di prestito a biblioteche esterne alle Reti Bibliotecarie di Brescia, Cremona e Mantova vanno consegnate ai bibliotecari del servizio di Reference al primo piano della Biblioteca Queriniana, oppure vanno inoltrate compilando il modulo online con cui si prende visione del regolamento e si accettano le condizioni di prestito e le tariffe.

<http://www.comune.brescia.it/servizi/biblioteche/servizi/Pagine/prestitoInterbibliotecarioQueri.aspx>

Tariffe:

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

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

### **Servizio per le 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.

Le richieste di prestito da altre biblioteche vanno inviate a:

– [illqueriniana@comune.brescia.it](mailto: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.

Tariffe:

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.

Alle biblioteche italiane disposte ad operare in regime di reciprocità gratuita, non è richiesto alcun rimborso.

Le richieste di riproduzione di vanno inviate a:

– [riproduzioniqueriniana@comune.brescia.it](mailto: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.

### **I servizi che offriamo: le attività promozionali**

L'attenzione alla formazione permanente dell'utente ed alle sue esigenze ludiche ed informative, conduce le biblioteche a promuovere l'uso del patrimonio documentario - dal libro manoscritto al documento digitale - attraverso iniziative differenziate per offerta e fasce d'età di destinazione volte all'arricchimento umano e culturale della comunità.

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";
- 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.

Connettendosi direttamente alle reti sociali proprie dei territori ai quali afferiscono, le biblioteche di quartiere

sviluppano particolari progetti culturali per bambini, ragazzi ed adulti, collaborando con le associazioni territoriali, i gruppi di volontariato, le scuole ed i comitati di quartiere. Le attività si svolgono generalmente presso le sedi di ciascuna biblioteca e sono a partecipazione libera e gratuita, tranne dove non venga espressamente dichiarato.

Un particolare servizio di promozione della cultura è poi il “Bibliobus” pensato per raggiungere l’utenza che non visita normalmente le biblioteche, e le scuole nelle quali viene proposto il prestito ai bambini anche attraverso attività ideate per loro.

Essendo la Queriniana non solo una delle eccellenze monumentali della Città di Brescia, ma anche la biblioteca Centro Sistema, le visite guidate sono offerte a gruppi ed 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. La visita può essere personalizzata concordando la tipologia dei materiali da visionare e gli argomenti da trattare. I percorsi, generalmente, sono organizzati 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](mailto:queriniana@comune.brescia.it) Per ciò che riguarda invece le visite guidate alle biblioteche di quartiere ad uso soprattutto scolastico, si possono prendere accordi direttamente con i bibliotecari in servizio presso quelle sedi.

### **I servizi che offriamo: la possibilità digitale**

In un mondo che cambia, anche il servizio bibliotecario si modifica seguendo i nuovi bisogni dell’utenza. L’avvento di internet ha condotto ad immaginare e creare offerte connesse alla realtà digitale, al fine di incontrare l’utenza nei luoghi virtuali nei quali oggi si trova. La proposta 2.0 arricchita continuamente di nuove proposte si configura oggi attraverso alcuni servizi fondamentali:

1. Opac, catalogo collettivo della RBBC;
2. MLOL, Media Library On line;
3. Queriniana Digitale;
4. la possibilità di connessione alla rete negli spazi della biblioteca.

### **L’OPAC, il catalogo collettivo della RBBC e l’uso dei servizi da remoto**

Nel corso degli anni il catalogo delle biblioteche della RBBC ([opac.provincia.brescia.it](http://opac.provincia.brescia.it)) è stato implementato con servizi sempre più aggiornati per venire incontro alle richieste e alle esigenze degli utenti.

Richiedendo username e password ai bibliotecari, l’utente può prenotare i documenti disponibili a catalogo direttamente dal proprio dispositivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, avere accesso alla propria area personale (My Discovery), dove può verificare la scadenza dei prestiti, l’avanzamento delle prenotazioni, consultare l’elenco dei prestiti conclusi, creare e salvare scaffali e ricerche e trovare gli eventi in corso nelle biblioteche. Inoltre, l’utente può partecipare alla parte “social” del catalogo scrivendo sul forum e assegnando un voto ai singoli documenti.

Nell’area del sito dedicata alle singole biblioteche, infine, l’utente può consultare gli orari e le pagine di contenuti aggiornati delle specifiche realtà, in un’ottica di libera circolazione e libertà di scelta per il ritiro a seconda delle proprie esigenze.

Il link al quale è possibile consultare l’Opac è il seguente: <https://opac.provincia.brescia.it/>

### **MLOL: Media Library On Line**

La diffusione capillare di dispositivi elettronici quali smartphone, tablet ed e-book reader, chiama le biblioteche ad allinearsi su queste nuove esigenze dell’utenza. Ogni utente che ha accesso ad Internet è, infatti, un potenziale fruitore di risorse digitali. L’adesione della RBBC e del Sistema Bibliotecario Urbano alla piattaforma MediaLibraryOnLine è quindi volta a mediare l’accesso a diverse tipologie di oggetti digitali e l’integrazione di queste risorse con quelle non digitali, facilitandone la fruizione anche a coloro che per la prima volta si apprestano ad utilizzarle.

Medialibrary è il portale dei servizi digitali che le biblioteche comunali bresciane, in collaborazione con la RBBC e, offrono ai loro iscritti. Attraverso Medialibrary ([rbbc.medialibrary.it](http://rbbc.medialibrary.it)) l’utente può consultare gratuitamente quotidiani e periodici italiani e stranieri, prendere in prestito e-book, ascoltare musica, accedere a una collezione di oggetti digitali sempre accessibili (Risorse OPEN), ecc...

Il link al quale accedere a MLOL è: <https://rbbc.medialibrary.it/home/cover.aspx>

## **Queriniana Digitale**

La biblioteca Queriniana sta procedendo da tempo ad un lavoro di digitalizzazione di manoscritti, edizioni antiche a stampa e periodici bresciani dell'Ottocento e dei primi del Novecento. In particolare sono disponibili oltre 300 manoscritti, quaranta edizioni a stampa del Quattrocento e del Cinquecento e un centinaio di testate di giornali locali (ad es.: L'illustrazione bresciana, La provincia di Brescia, La sentinella bresciana, Il Giornale di Brescia dal 1945 al 1956, ecc.).

La banca dati Queriniana digitale è liberamente consultabile al link:  
<http://www.comune.brescia.it/servizi/biblioteche/bibliotecadigitale> .

## **Il servizio internet**

Il servizio Internet, garantito dalle biblioteche sia attraverso postazioni fisse che attraverso connessione wi-fi, consente agli utenti di soddisfare i bisogni informativi e culturali sia personali che delle comunità locali alle quali appartengono 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.

Per ciò che riguarda il servizio di connessione alla rete Internet mediante l'utilizzo della tecnologia Wireless Fidelity (wi-fi), esso 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.

Per ciò che invece riguarda la consultazione di internet attraverso le postazioni fisse, 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 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.

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

Gli utenti con età inferiore ai 15 anni 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.

## **Norme aggiuntive per la navigazione in rete**

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.

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.

In particolare 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.

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.

## **Parte terza**

### **Come si accede all'offerta delle biblioteche**

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, tutti possono accedere ai servizi bibliotecari. L'utente usufruisce liberamente e senza alcuna formalità dei servizi di:

- consultazione a scaffale aperto (di libri, di periodici e di materiali multimediali);
- studio in sede con libri propri, ad eccezione della Biblioteca Queriniana per la quale è necessario richiedere un apposito permesso;
- informazione bibliografica e reference;
- attività di promozione alla cultura;
- 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 della RBBC.

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

## **La biblioteca come spazio di lettura e consultazione**

La condivisione degli spazi, propria dell'esperienza accogliente garantita dal Servizio Bibliotecario, si fonda su alcuni elementi fondamentali:

- la fruizione in sicurezza degli spazi
- la gradevolezza di tale fruizione
- la condivisione delle regole

Insieme agli ambienti delle biblioteche di quartiere, alcuni particolari spazi posti a disposizione dell'utenza, manifestano una speciale *mission* dedicata allo studio ed all'approfondimento. Essi sono:

- Le sale lettura della Queriniana;
- L' Emeroteca d'attualità - luogo in cui è possibile, durante gli orari di apertura, leggere gratuitamente i quotidiani - e la Sala Internet;
- La Sala Umberto Eco: recentissimo servizio all'utenza, dedicato esplicitamente allo studio

Per garantire il migliore uso possibile di questi spazi si ricorda che chi vi accede ha diritto a leggere in un ambiente favorevole alla concentrazione. Gli utenti e il personale incaricato si impegnano perciò 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.

Le norme seguenti perciò, valgono oltre che per gli spazi appena considerati, anche per tutte le biblioteche dislocate nelle varie zone della città ed afferenti al Sistema Urbano.

Per ragioni di sicurezza gli spazi di lettura e consultazione presenti nelle biblioteche sono subordinati alla disponibilità di posti liberi e pertanto l'accesso non può essere consentito quando tutti i posti a sedere sono occupati.

L'uso dei tavoli è inoltre collegato al tempo necessario allo studio ed alla consultazione. E' possibile comunque fermarsi in biblioteca nelle apposite zone dedicate ad una permanenza più informale.

L'utente, usufruendo dello spazio posto a sua disposizione in condivisione con altri cittadini, è chiamato a garantirsi e a garantire un ambiente adeguato, nel quale:

- si manterrà un comportamento educato e rispettoso dei diritti degli altri utenti e del personale in servizio;
- si terrà un tono di voce che non disturbi l'attività di studio degli altri utenti.

Si ricorda inoltre che negli ambienti delle biblioteche, al fine di garantire un'esperienza di condivisione degli spazi il più possibile piacevole e rispettosa verso tutti, 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.

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.

Si ricorda inoltre che ciascun utente è personalmente responsabile degli effetti personali introdotti e lasciati incustoditi. La Direzione e il personale in servizio non rispondono perciò di 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.

Si ricorda infine che, essendo un patrimonio storico della città, sono consentite le visite libere 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.

### **Le particolarità**

Si ricorda che:

- nell'Emeroteca di attualità: 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;
- nella Sala internet e presso le biblioteche di quartiere che offrano il servizio: le postazioni possono essere utilizzate per la navigazione per un tempo massimo di 45 minuti;
- nella Sala "Umberto Eco": è vietato 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.

### **Modalità di consultazione dei materiali del Fondo Antico**

I 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) possono essere consultati esclusivamente nelle sale 3° e 4° della Biblioteca Queriniana, sotto la supervisione di un incaricato, da martedì a venerdì: dalle 8,45 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,15; sabato: dalle 8,30 alle 12,15. Durante la pausa i materiali già richiesti possono essere tenuti a deposito.

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 e preziosi 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.

*La Biblioteca si riserva di non consentire la consultazione di documenti che per il pregio e/o il cattivo stato di conservazione possano rischiare la propria integrità, rinviando, quando possibile, alle copie anastatiche o digitali.*

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.

### **La biblioteca Queriniana e le biblioteche di quartiere come spazio espositivo**

La Biblioteca Queriniana 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.

Queste regole, opportunamente adeguate, si applicano anche alle biblioteche di quartiere ed agli spazi a loro disposizione.

## **Parte quarta**

### **Standard di qualità e obiettivi di miglioramenti**

#### **Fattori di qualità, indicatori e standard**

Gli standard di qualità della Carta dei servizi rappresentano la "rotta" del miglioramento verso cui le biblioteche sono impegnate; sono un punto di riferimento, perché possono essere utilizzati come elemento di garanzia di qualità del servizio da parte dei cittadini e meccanismo interno di miglioramento continuo da parte dei bibliotecari.

Per individuare gli standard che si intende garantire, è necessario partire dai fattori di qualità che rappresentano una caratteristica del servizio rispondente ai bisogni e alle aspettative dell'utente e sono quindi un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte del cittadino che fruisce della biblioteca.

I fattori di qualità del Sistema bibliotecario urbano individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività
  - Tempi e modalità di erogazione dei servizi
- Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire.
- L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

### 1. Livello di ricettività

L'indicatore scelto per misurare il livello di ricettività delle biblioteche del Sistema urbano è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che si intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

STRUTTURA	N.ORE SETTIMANALI DI APERTURA
Biblioteca Queriniana	41 ore settimanali
Biblioteche di quartiere e speciali	25 ore di media settimanale
Emeroteca d'attualità	45 ore settimanali
Emeroteca Scientifica	33 ore settimanali
Mediateca Queriniana	30 ore settimanali
Sala di lettura	84 ore settimanali

### 2. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi del Sistema bibliotecario urbano.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

#### a) Servizio di prestito e consultazione

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Servizio di prestito e consultazione in sede	Costo del servizio	Gratuito
Iscrizione al prestito	Tempo di rilascio della tessera	Immediato
Prestito dei documenti a scaffale aperto (Biblioteche decentrate)	Tempo di registrazione del prestito	Immediato
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi interni (Biblioteca Queriniana)	Tempo di attesa	Non superiore a 20 minuti
Prestito interbibliotecario in ambito provinciale	Costo del servizio	Gratuito

Prestito interbibliotecario in ambito nazionale e internazionale (Biblioteca Queriniana)	Tempo di inoltro della richiesta dalla data di ricezione	Non superiore ai 3 giorni lavorativi
Incremento del patrimonio	Numero nuove acquisizioni all'anno	Non inferiore al 5% del posseduto
Svecchiamento del patrimonio bibliografico	Percentuale di opere scartate sul totale del patrimonio bibliografico moderno posseduto	Almeno 0.5 del posseduto

*b) Servizio di informazione, consulenza e promozione*

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Servizio di informazione	Accessibilità	Orario di apertura
Servizio di consulenza bibliografica (Queriniana e biblioteche decentrate)	Accessibilità	Orario di apertura
Navigazione in internet (Sala telematica e biblioteche decentrate)	Tariffa/Accessibilità Tempo sessioni di lavoro	Gratuito a tempo
Visite guidate	Tariffa/Accessibilità	Gratuito su prenotazione
Attività di promozione della lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/Accessibilità	Gratuito su prenotazione
Attività culturali	Tariffa/Accessibilità	Gratuito

**Parte quinta**

**La compartecipazione al servizio: comunicazioni, suggerimenti, reclami e norme di comportamento, doni.**

**I nostri canali di comunicazione**

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 (link), i servizi online e la posta elettronica;
- la pagina opac delle singole biblioteche;
- i servizi telefonici;
- modulistica specifica (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami).

La biblioteca, inoltre, rende disponibili ogni anno le informazioni relative ai dati statistici sui servizi.

## **Diritti e doveri**

Il servizio bibliotecario, nasce e si evolve dalla condivisione di intenti fra tre soggetti fondamentali che interagiscono tra loro: l'Amministrazione locale, il personale del Servizio Biblioteche ed i cittadini. Essi sono in modo diverso protagonisti di una relazione nella quale diritti e doveri si intrecciano con reciprocità.

L'utente deve:

- poter accedere liberamente al Servizio Bibliotecario, sentirsi accolto e trovare un ambiente gradevole e capace di rispondere alle sue esigenze, con una dotazione aggiornata ed in buone condizioni;
- rispettare le regole delle Biblioteche in un'ottica di condivisione degli spazi e dei materiali, in uno spirito di concreta e leale cittadinanza;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro conservazione;
- essere corretto e collaborativo con il personale posto a suo servizio.

Il personale, in continua relazione con l'utenza deve:

- accogliere l'utente con atteggiamento collaborativo, corretto e professionale al fine di garantire un servizio imparziale ed esauriente;
- 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, informandoli delle attività e delle offerte della biblioteca, in modo da favorire un ampio e completo uso delle risorse poste a disposizione, oltre che l'adesione agli eventi culturali proposti.

L'Amministrazione locale deve:

- garantire la dignità del servizio bibliotecario orientato alle esigenze del cittadino, finanziando adeguatamente le biblioteche e le loro attività promozionali;
- dotarle di locali coerenti con i principi della biblioteconomia e della gradevolezza dello spazio, inteso come luogo di incontro libero e democratico tra i cittadini;
- dotarle di personale qualificato e aggiornato e di risorse secondo le esigenze della comunità;
- approvare annualmente gli obiettivi, stabiliti in stretta connessione con il Tavolo Tecnico dei bibliotecari del Sistema Bibliotecario Urbano e controllarne il raggiungimento.

## **Suggerimenti e reclami**

Poiché il Sistema Bibliotecario Urbano è posto a servizio dell'utenza, essa partecipa a pieno diritto all'evoluzione della sua offerta, formandone i tratti caratteristici. Per tale motivo tutti gli utenti possono fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati o segnalare eventuali disservizi. Suggerimenti, 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 (va inserito l'indirizzo preciso per i reclami).

In maniera più informale anche i professionisti bibliotecari presenti nelle biblioteche, sono disponibili ad ascoltare l'utente ed a comprenderne esigenze e possibili lamentele, opportunamente motivate.

Ai suggerimenti e/o reclami in forma scritta, 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.

## **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.

## **Appendice 1: informazioni sulle biblioteche e dati di contatto**

### **BIBLIOTECA QUERINIANA, BIBLIOTECHE DI QUARTIERE 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 alla quale 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 *numerosi* 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 16.428 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.

### **Schede di presentazione delle Biblioteche Sistema bibliotecario urbano**

*Piazza Martiri di Belfiore, 6 - 25121 Brescia*

Direzione e segreteria 030.2978200-1-2-3

E-mail: [queriniana@comune.brescia.it](mailto:queriniana@comune.brescia.it)

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

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

Personale: 1 dirigente, 1 responsabile, 3 amministrativi, 1 referente informatico, 1 autista, 1 operatore con contratto esternalizzato

### **Biblioteca Queriniana**

Via Mazzini, 1 - 25121 Brescia

Informazioni bibliografiche 030.2978209; Banco prestiti 030.2978210

E-mail: [queriniana@comune.brescia.it](mailto:queriniana@comune.brescia.it)

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

<https://opac.provincia.brescia.it/library/>

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

Personale: 1 responsabile, 10 7 bibliotecari, 9 4 operatorie, 2 Servizio civile volontario, 4 operatori con contratto esternalizzato

Postazioni interrogazione catalogo: 8

Superficie della biblioteca: mq 1884

Posti di lettura: 63

Connessione Wi-Fi: sì

### **Orario di apertura al pubblico**

	<i>Mattina</i>	<i>Pomeriggio</i>
<i>Lunedì</i>	<i>Chiuso</i>	<i>Chiuso</i>
<i>Martedì</i>	<i>8.45 - 14.00</i>	<i>14.00 - 18.00</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>8.45 - 14.00</i>	<i>14.00 - 18.00</i>
<i>Giovedì</i>	<i>8.45 - 14.00</i>	<i>14.00 - 18.00</i>
<i>Venerdì</i>	<i>8.45 - 14.00</i>	<i>14.00 - 18.00</i>
<i>Sabato</i>	<i>8.30 - 12.30</i>	<i>Chiuso</i>

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 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00, dal martedì al venerdì; il sabato dalle 8,30 alle 12,30.

La consultazione del fondo antico è aperta dal martedì al venerdì dalle 8,45 alle 12,00 e dalle 13,30 alle 17,15, ; il sabato dalle 8,30 alle 12,15.

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**

<i>Manoscritti</i>	<i>2.250</i>
<i>Pergamene</i>	<i>1.620</i>
<i>Manoscritti musicali</i>	<i>1.107</i>
<i>Incunaboli</i>	<i>1.158</i>
<i>Cinquecentine</i>	<i>8.386</i>
<i>Monografie antiche</i>	<i>125.012</i>

Monografie moderne	452.778
--------------------	---------

### **Emeroteca Scientifica**

Piazza Martiri di Belfiore, 6 - 25121 Brescia

Tel. 030 2978211 (centralino) Tel. 030.2978263

030 2978215 (informazioni bibliografiche)

Fax 030 2977989

E-mail: [emeroteca@comune.brescia.it](mailto:emeroteca@comune.brescia.it) [riproduzioniqueriniana@comune.brescia.it](mailto:riproduzioniqueriniana@comune.brescia.it)

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

<https://opac.provincia.brescia.it/library/>

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

Personale: 3 1 bibliotecario; 7 3 operatori

Postazioni interrogazione catalogo: 2 4

Postazioni interrogazione periodici on line: 3 1

Superficie della biblioteca: mq 1341

Posti di lettura: 24 20

Connessione Wi-Fi: sì

### **Orario di apertura al pubblico**

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
Martedì	8.45 - 12.30	14.00- 17.30
Mercoledì	8.45 - 12.30	14.00- 17.30
Giovedì	8.45 - 12.30	14.00- 17.30
Venerdì	8.45 - 12.30	14.00- 17.30
Sabato	8.30 - 12.30	Chiuso

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	128
Periodici testate	6492

### **Emeroteca di attualità**

1° piano dell'Emeroteca scientifica, Piazza Martiri Belfiore, 6 - 25121 Brescia

Tel. 030-2978215

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

<https://opac.provincia.brescia.it/library/>

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

Personale: 2 operatori

Superficie della biblioteca: mq 120

Posti di lettura: 20

Connessione Wi-Fi: sì

Orario di apertura al pubblico

	<i>Mattina</i>	<i>Pomeriggio</i>
<i>Lunedì</i>	8.30 - 14.00	14.00 - 15.00
<i>Martedì</i>	8.45 - 12.30	14.00 - 17.30
<i>Mercoledì</i>	8.45 - 12.30	14.00 - 17.30
<i>Giovedì</i>	8.45 - 12.30	14.00 - 17.30
<i>Venerdì</i>	8.45 - 12.30	14.00 - 17.30
<i>Sabato</i>	8.30 - 12.15	<i>Chiuso</i>

#### *Raccolte*

<i>Quotidiani italiani</i>	10
----------------------------	----

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.

#### **Sala Internet**

1° piano dell'Emeroteca scientifica, Piazza Martiri Belfiore, 6 - 25121 Brescia

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 120

Postazioni: 7 4

Connessione Wi-Fi: sì

#### *Orario di apertura al pubblico*

	<i>Mattina</i>	<i>Pomeriggio</i>
<i>Lunedì</i>	<i>Chiuso</i>	
<i>Martedì</i>	9.00 -12.00	14.00 - 15.45
<i>Mercoledì</i>	9.00 -12.00	14.00 - 15.45
<i>Giovedì</i>	9.00 -12.00	14.00 - 15.45
<i>Venerdì</i>	9.00 -12.00	14.00 - 15.45
<i>Sabato</i>	9.00 12.00	<i>Chiuso</i>

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.

**Mediateca Queriniana**

Cortile del Broletto - 25121 Brescia  
 Tel. 030.2978282 - Fax 030.2977989  
 E-mail: [mediateca@comune.brescia.it](mailto:mediateca@comune.brescia.it)  
 Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it>  
<https://opac.provincia.brescia.it/library/queriniana/>  
 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

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
Martedì	8.30 - 14.00	14.00 - 17.00
Mercoledì	8.30 - 14.00	14.00 - 17.00
Giovedì	8.30 - 14.00	14.00 - 17.00
Venerdì	8.30 - 14.00	14.00 - 17.00
Sabato	8.30 - 12.00	Chiuso

Il prestito 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**

CD	16.610
DVD	7.072
CDROM AUDIOLIBRI	172

**Sala studio Umberto Eco**

Corso Mameli, 23 - 25121 Brescia  
 Tel. 030.2977357  
 E-mail: [mediateca@comune.brescia.it](mailto:mediateca@comune.brescia.it)  
 Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it>  
 Trasporto urbano: Linea 2, 10, 11 Metrobus staz. Vittoria  
 Personale: 2 operatori con contratto esternalizzato  
 Posti di lettura: 280  
 Superficie della biblioteca: mq 1300  
 Connessione Wi-Fi: sì

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	9.00 - 14.00	14.00 - 23.00

<i>Martedì</i>	9.00 - 14.00	14.00 - 23.00
<i>Mercoledì</i>	9.00 - 14.00	14.00 - 23.00
<i>Giovedì</i>	9.00 - 14.00	14.00 - 23.00
<i>Venerdì</i>	9.00 - 14.00	14.00 - 23.00
<i>Sabato</i>	9.00 - 14.00	14.00 - 19.00
<i>Domenica</i>		15.00 - 19.00

*La Sala studio è uno spazio attrezzato per la lettura e lo studio con libri propri*  
*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.*

### **Biblioteche di quartiere**

Le biblioteche di quartiere costituiscono la possibilità concreta offerta all'utenza della città, di vivere in modo informale, continuo e piacevole il contatto con la cultura. Rappresentano l'investimento ordinario e quotidiano nell'ambito culturale proprio di un'Amministrazione Comunale, a favore di tutte le realtà che animano la dimensione urbana e sono il segno evidente di una cura per la propria cittadinanza. Le svariate iniziative che le biblioteche offrono, il contatto con l'utenza più diversificata si connette strettamente all'offerta di offrono un patrimonio aggiornato di narrativa e saggistica che soddisfa le 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 e una zona con "informazioni di comunità"

La consistenza del patrimonio delle Biblioteche di quartiere 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

### **Le attività promozionali nelle Biblioteche di quartiere**

Le Biblioteche di quartiere propongono e sono parte attiva per iniziative di promozione culturale proposte a livello territoriale e sistemico.

Tutti i bibliotecari sono inoltre formati a sostenere e promuovere i servizi digitali della rete (Opac e MLOL) attraverso incontri formativi per gruppi e, laddove necessario, anche a singoli utenti.

Consulenza bibliografica, accoglienza e formazione di Gruppi di lettura, laboratori creativi che promuovano l'uso del servizio, letture ad utenza libera calibrate per fasce di età e proposte in orari favorevoli all'accesso di bambini e famiglie, costituiscono le attività generalmente proposte in queste biblioteche.

Con continuità organizzano visite in biblioteca delle scolaresche, variegando l'offerta di materiale documentario per età, per generi, per autori, facendo proprie le esigenze degli insegnanti e attivando/rinforzando percorsi bibliografici. Sono impegnate, infine, nella progettazione annuale di percorsi collaborativi di promozione della cultura che, coordinati con la Biblioteca Queriniana e sostenuti dall'Amministrazione Comunale, promuovono un'idea di biblioteca aperta ed amichevole, intesa come luogo di relazione, incontro ed approfondimento su tematiche specifiche.

### **Biblioteca Casazza**

Via Casazza, 46 - 25136 Brescia

Tel. 030.2009431 - Fax 030.2099049

E-mail: bc1@comune.brescia.it bibliotecacasazza@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it> ; <https://opac.provincia.brescia.it/library/casazza/>

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

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore 2 bibliotecari, 1 operatore servizio civile, 1 volontario

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 226 mq

Posti di lettura: 29

Connessione Wi-Fi: sì

### **Orario di apertura al pubblico**

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
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	Chiuso	14,00 - 18,00
Sabato	9,00 - 12,00	Chiuso

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	23.225
di cui per ragazzi	5.574
Materiale multimediale	47

### **Attività di promozione**

- incontri tematici e visite guidate alla biblioteca con le classi dall'asilo nido, alla scuola secondaria di primo grado.
- letture animate ad utenza libera rivolte ai bambini;
- Bibliografie tematiche per la Giornata della memoria e per la Commemorazione delle vittime della strage di Piazza Loggia.

### **Biblioteca Prealpino**

Via Colle di Cadibona, 5 - 25136 Brescia

Tel. 030.2005167 - Fax 030.2005167

E-mail: bc2@comune.brescia.it bibliotecaprealpino@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it> ; <https://opac.provincia.brescia.it/library/prealpino/>

Trasporto urbano: Bus 10; Metro staz. Prealpino Casazza

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore 3 bibliotecari, 2 operatori e 2 operatori servizio civile

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 104 mq 200 mq

Posti di lettura: 8 15

Connessione Wi-Fi: sì

### **Orario di apertura al pubblico**

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
Martedì	Chiuso	14.00 - 18.00
Mercoledì	9.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Giovedì	Chiuso	14.00 - 18.00

Venerdì	9.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Sabato	9.00 - 12.00	Chiuso

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	24.213
di cui per ragazzi	6.874
Materiale multimediale	937

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

#### **Attività di promozione:**

- incontri tematici e visite guidate alla biblioteca con le classi dall'asilo nido, alla scuola secondaria di primo grado;
- Gruppo di Lettura adulti ;
- lettura commentata dei classici;
- letture animate e laboratori per bambini ad utenza libera;
- bibliografie tematiche in occasione di ricorrenze.

#### **Biblioteca "V. Ghetti" Viale Caduti del lavoro**

Viale Caduti del lavoro, 15 – 25127 Brescia

Tel. 030.310886 – Fax 030.310886

E-Mail: bc3@comune.brescia.it bibliotecacadutidellavoro@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it> ; <https://opac.provincia.brescia.it/library/biblioteca-v-ghetti-di-viale-caduti-del-lavoro/>

Trasporto urbano: Bus 2, 9,16

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore 2 bibliotecari con contratto esternalizzato

Superficie della biblioteca: 400 mq

Posti di lettura: 40

Connessione Wi-Fi: sì

#### **Orario di apertura al pubblico**

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	14.30 - 18.00
Martedì	9.00 - 12.00	14.30 -18.00
Mercoledì	9.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Giovedì	9.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Venerdì		14.30 - 18.00
Sabato	9.00 - 12.00	Chiuso

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	24.138
di cui per ragazzi	8.919
Materiale multimediale	207

**Attività di promozione**

- incontri mensili per adulti, con approfondimenti letterari legati alle sezioni della biblioteca o autori;
- diffusione del progetto "Nati per leggere" con incontri per genitori e bambini (0-5 anni);
- bimestralmente letture animate rivolte a bambini dai 6 ai 10 anni con laboratori;
- allestimento mensile di una vetrina tematica collegata ad eventi o ricorrenze.

A tali attività si collegano quelle create dal gruppo di volontari della Biblioteca "Quelli del Ghetti", i quali organizzano eventi il III ed il IV giovedì del mese e curano la pagina facebook connessa agli eventi della biblioteca.

**Biblioteca Sereno**

Villaggio Sereno Traversa XII, 58/A – 25125 Brescia

Tel. 030.3540121 – Fax 030.3540121

E-mail: bc5@comune.brescia.it bibliotecasereno@comune.brescia.it

Sito Internet: <http://www.comune.brescia.it> ; <https://rbb.provincia.brescia.it/library/sereno/>

Trasporto urbano: Bus 10,17

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore 2 bibliotecari

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 316 mq

Posti di lettura: 70

Connessione Wi-Fi: sì

**Orario di apertura al pubblico**

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
Martedì	8.30 - 12.30	14.00 -18.00
Mercoledì		14.00 - 18.00
Giovedì	8.30 - 13.00	Chiuso
Venerdì		14.00 - 18.00
Sabato	8.30- 12.00	Chiuso

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

**Raccolte**

Monografie	28.706
di cui per ragazzi	8.905
Materiale multimediale	449

**Attività di promozione:**

- incontri tematici e visite guidate alla biblioteca con le classi dall'asilo nido, alla scuola secondaria di primo grado;

- 2 Gruppi di lettura adulti (pomeridiano e serale) ;
- lettura commentata dei classici e conferenze dedicate alla letteratura italiana;
- letture animate e laboratori per bambini ad utenza libera;
- laboratori di origami a cadenza mensile
- bibliografie per adulti e ragazzi.

L'Associazione Topi di Biblioteca collabora e arricchisce le attività di promozione del servizio con l'apertura al pubblico della Biblioteca ogni giovedì sera. Le maratone di lettura organizzate dall'Associazione sono condivise con la Biblioteca e divengono occasione per l'allestimento di percorsi bibliografici tematici.

### **Biblioteca Parco Gallo**

Via Privata De Vitalis, 46 - 25124 Brescia

Tel. 030.224947 - Fax 030.224947

E-mail: bc6@comune.brescia.it bibliotecaparcogallo@comune.brescia.it

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

<https://opac.provincia.brescia.it/library/parco-gallo/>

Trasporto urbano: Bus 2,4,10,13,17; Metro staz. FS Bresciadue

Personale: 1 bibliotecario e 1 operatore 2 bibliotecari, 1 operatore servizio civile

Postazioni Internet: 3

Superficie della biblioteca: 410 mq

Posti di lettura: 40

Connessione Wi-Fi: sì

### **Orario di apertura al pubblico**

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
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	Chiuso	14,00 - 18,00
Sabato	9,00 - 12,00	Chiuso

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

### **Raccolte**

Monografie	22.115
di cui per ragazzi	7.546
Materiale multimediale	1.525

### **Attività di promozione:**

- incontri tematici e visite guidate alla biblioteca con le classi dall'asilo nido, alla scuola secondaria di primo grado;
- letture animate e laboratori per bambini ad utenza libera;
- bibliografie ed incontri tematici in occasione di ricorrenze con particolare riguardo alla Giornata della Memoria e alla commemorazione della strage di Piazza Loggia

### **Biblioteca San Polo**

Via Tiziano, 246 - 25124 Brescia

Tel. 030.2305998 - Fax 030.2305998

E-mail: BC7@comune.brescia.it bibliotecasanpolo@comune.brescia.it

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

<https://opac.provincia.brescia.it/library/sanpolo/>

Trasporto urbano: Bus 16; Metro staz. S.Polo parco

Personale: 1 bibliotecario, 1 operatore , 1 Servizio civile volontario

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 213 mq

Posti di lettura: 28

Connessione Wi-Fi: sì

#### Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
Martedì	Chiuso	14.00 - 18.00
Mercoledì	9,00 - 12.00	14.00 - 18.00
Giovedì	9.00 - 12.00	14,00 - 18,00
Venerdì	Chiuso	14,00 - 18,00
Sabato	9,00 - 12,00	Chiuso

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	22.953
di cui per ragazzi	7.727
Materiale multimediale	1.306

#### Attività di promozione:

- incontri tematici e visite guidate alla biblioteca con le classi dall'asilo nido, alla scuola secondaria di primo grado;
- laboratori creativi per adulti;
- gruppo di lettura per adulti;
- gruppi di studio di lingue straniere;
- incontri con autori locali;
- bibliografie ed incontri tematici in occasione di ricorrenze con particolare riguardo alla Giornata della Memoria e alla commemorazione della strage di Piazza Loggia

#### Biblioteca Largo Torrelunga

Largo Torrelunga, 6 - 25121 Brescia

Tel. 030.2942219 - Fax 030.2942219

E-mail: [bc8@comune.brescia.it](mailto:bc8@comune.brescia.it) [bibliotecalargotorrelunga@comune.brescia.it](mailto:bibliotecalargotorrelunga@comune.brescia.it)

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

<https://opac.provincia.brescia.it/library>

Trasporto urbano: Bus 11,12, 18,

Personale: 1 2 bibliotecari e 1 2 operatori

Postazioni Internet: 1

Superficie della biblioteca: 220 mq

Posti di lettura: 12

Connessione Wi-Fi: sì

#### Orario di apertura al pubblico

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
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	Chiuso	14,00 - 18,00
Sabato	9,30 - 12,30	Chiuso

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	19.672
di cui per ragazzi	6.455
Materiale multimediale	48

### **Attività di promozione:**

- incontri tematici e visite guidate alla biblioteca con le classi dall'asilo nido, alla scuola secondaria di primo grado;
- laboratori di alfabetizzazione informatica per adulti;
- gruppo di lettura per adulti;
- bibliografie ed incontri tematici in occasione di ricorrenze con particolare riguardo alla Giornata della Memoria e alla commemorazione della strage di Piazza Loggia;
- collaborazione con il "materaierte" per la realizzazione di un orto/giardino, con incontri settimanali, nella stagione invernale, per approfondire la conoscenza e lo studio di questa pratica.

### **Biblioteca Buffalora**

Via delle Bettole, 101 - 25129 Brescia

Tel. 030.2311336

E-mail: bc0@comune.brescia.it bibliotecaBuffalora@comune.brescia.it

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

Opac: <https://opac.provincia.it/library/buffalora/>

Trasporto urbano: Bus 9

Personale: 1 2 bibliotecario e 1 operatore 2 bibliotecari con contratto esternalizzato

Postazioni Internet: 2

Superficie della biblioteca: 470 mq

Posti di lettura: 28

Connessione Wi-Fi: sì

### **Orario di apertura al pubblico**

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	14.30 -18.00
Martedì	9.00 -12.00	14.30 - 18.00
Mercoledì	9.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Giovedì	9.00 - 12.00	14.30 - 18,00

Venerdì	Chiuso	14.30 - 18,00
Sabato	9,00 - 12.30	Chiuso

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	15.338
di cui per ragazzi	4.900
Materiale multimediale	864

#### Attività di promozione:

- incontri tematici e visite guidate alla biblioteca con le classi dall'asilo nido, alla scuola secondaria di primo grado;
- incontri con autori locali
- bibliografie ed incontri tematici in occasione di ricorrenze con particolare riguardo alla Giornata della Memoria e alla commemorazione della strage di Piazza Loggia

#### Bibliobus

E-mail: [Bibliobus@comune.brescia.it](mailto:Bibliobus@comune.brescia.it)

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

Opac: <https://opac.provincia.brescia.it/library/bibliobus-biblioteca-itinerante-del-sistema-bibliotecario-urbano-di-brescia/>

La Biblioteca itinerante del Comune di Brescia si trova durante l'anno, soprattutto in estate, nei parchi e nelle piazze della città.

Sui suoi scaffali trovano posto i materiali sia librari che multimediali, messi a disposizione dal Sistema Urbano. Per accedere al servizio basta essere iscritti presso una delle Biblioteche del Comune o della Provincia di Brescia, oppure registrarsi presso il Bibliobus esibendo un documento. Durante le soste è prevista una lettura animata per bambini da 3 a 10 anni.

Gli orari di apertura al pubblico e il luogo di sosta vengono aggiornati sulla pagina Opac di riferimento

La raccolta documentaria varia per quantità e temi in relazione al periodo dell'anno, alle iniziative e al pubblico previsto.

#### Le biblioteche speciali

Le biblioteche speciali, sono contemporaneamente biblioteche di divulgazione e di conservazione. Mettono a disposizione del pubblico materiale documentario legato ad ambiti disciplinari specifici:

Le scienze Naturali sono argomento privilegiato nella biblioteca "Nino Arietti" del Museo di Scienze; la pedagogia e il supporto all'insegnamento sono i temi principalmente trattati nei testi della Biblioteca dell'Istituto Pasquale Agazzi.

Museo di Scienze Naturali: la collezione libraria della biblioteca "Nino Arietti" si contraddistingue per:

- un fondo moderno costituito da testi storici e manuali;
- un notevole patrimonio di periodici specializzati;
- estratti pervenuti attraverso acquisizioni di fondi appartenuti a studiosi bresciani.

Tali materiali hanno caratteristiche di rarità e difficile reperibilità ma sono resi disponibili a chi ne faccia richiesta, tramite la scansione e l'invio dei file corrispondenti.

Per sensibilizzare il pubblico più giovane, si sono ricavati degli spazi adeguati ad ospitare specifiche sezioni per bambini e ragazzi ai quali vengono spesso proposte attività di promozione culturale e laboratori di piccola manualità.

La biblioteca si occupa inoltre dello scambio delle pubblicazioni editate dal museo con enti e istituzioni scientifiche italiane e internazionali.

La Biblioteca Pasquali-Agazzi è una biblioteca specializzata in ambito psico-pedagogico e didattico. La biblioteca condividendo la "mission" dell'ex Istituto Pasquali-Agazzi, si rivolge alla formazione e all'aggiornamento degli insegnanti dei diversi ordini scolastici, degli studenti universitari, degli educatori comprese le figure parentali.

Il patrimonio posseduto consiste in libri, riviste, materiale multimediale, guide didattiche, manuali, pubblicazioni dell'Istituto Pasquali-Agazzi, opere di e su Rosa Agazzi, due fondi donati dal prof. Massimo Grazzini e dal prof. Luciano Corradini. Accoglie, inoltre, la biblioteca/emeroteca storica e l'archivio storico dell'ex Centro Didattico Nazionale per la Scuola Materna: circa 7000 volumi sulla storia della pedagogia dell'infanzia di notevole valore storico e scientifico, difficilmente reperibili in altri Centri e Biblioteche nazionali.

### **Biblioteca Pasquali-Agazzi**

Via Ambaraga, 93

Tel. 030.2099014- Fax 030 2009458

E-mail: [IstitutoPasqualiAgazzi@comune.brescia.it](mailto: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](mailto:IstitutoPasqualiAgazzi@comune.brescia.it).

#### Raccolte

Monografie	23.759
Periodici	421
Materiale multimediale	812

### **Biblioteca Museo di Scienze**

Via Ozanam, 4

Tel. 030 2978664 - Fax: 030 2978667

E-mail: [bibliomuseoscienze@comune.brescia.it](mailto:bibliomuseoscienze@comune.brescia.it)

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

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

<https://>

Personale: 1 bibliotecario + 1 operatore

Postazioni interrogazione catalogo: 1

Superficie della biblioteca: 800 mq

Postazione di videolettura DVD e VHS: 6

Posti di lettura: 24

#### **Orario di apertura al pubblico**

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	8.45 - 12.45	Chiuso
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	Chiuso

Sabato	Chiuso	Chiuso
--------	--------	--------

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	76727
Fondo moderno	70.381
Materiale multimediale	484
Periodici	1.716

#### Attività di promozione

- visite guidate ai servizi e alle raccolte librerie;
- letture animate, presentazione di libri e attività laboratoriali, sia per gruppi scuola che per utenza libera;
- gruppo di lettura per adulti;
- Ospita inoltre i corsi dell'Associazione italiana dislessia, sezione di Brescia.

#### Appendice 2

#### 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](mailto: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     Prestito interbibliotecario
- Distribuzione     Rimborsi
- Assistenza e informazione     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:

I dati degli utenti che espongono reclamo sono raccolti ed utilizzati, al pari di quelli ricevuti al momento dell'iscrizione ai servizi bibliotecari, esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al reclamo stesso a norma del nuovo "Regolamento Europeo 2016/679 sulla protezione dei dati" (Gdpr)