

Carta dei servizi della Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci di Quarrata

(Approvata con Determina del Consiglio Comunale n. 13 del 29.02.12)

Presentazione

La Carta dei servizi della Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci trova fondamento nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 che contiene le Linee guida per la realizzazione della Carta quali l'introduzione di standard di qualità, la verifica del loro rispetto e il monitoraggio del grado di soddisfazione dei suoi utenti.

Questo documento vuole soprattutto iniziare un progetto prospettico di più ampio respiro in cui le prestazioni ed i servizi resi dalla biblioteca vadano sempre più a coincidere con i bisogni e le aspettative dell'utenza. Si tratta di un primo passo verso la realizzazione di un progetto di qualità rivolto all'ascolto della "voce dei cittadini" nell'ottica del miglioramento continuo.

1. Che cos'è la Carta dei servizi della biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci di Quarrata descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

La Carta ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e/o nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

Si configura quindi come un impegno dell'Istituzione erogatrice del Servizio pubblico locale al fine di garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

2. Finalità e missione della Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci è un servizio pubblico di base gestito dal Comune di Quarrata in forma diretta, quale strumento di realizzazione dei fini statutari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e per lo sviluppo culturale democratico.

La biblioteca è liberamente e gratuitamente fruibile dalla comunità e concorre così a garantire il diritto di tutti i cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della convivenza democratica, secondo quanto previsto dalla *Costituzione italiana* agli art. 3 e 9, dal [*Manifesto IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche*](#) e dalle [*Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA*](#) (International Federation of Library Association and Institutions).

3. Principi generali dell'erogazione del servizio

I principi generali a cui la presente Carta dei servizi si ispira sono:

Uguaglianza di diritti

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni, grado di istruzione, condizioni fisiche e sociali.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità

I servizi della biblioteca sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità ed equità. Il personale della Biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e si impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, imparzialità e riservatezza. L'imparzialità si esprime nell'impegno a curare in modo uniforme le richieste di servizio provenienti dai diversi utenti, nel rispetto del solo ordine di presentazione e nel rispetto costante delle regole fissate. La biblioteca non prevede il ricorso ad eccezioni rispetto alle correnti condizioni di servizio ma, nel rispetto dell'interesse collettivo, si impegna a diversificare ed arricchire nel tempo le modalità standard di erogazione prevedendo il trattamento differenziato di casi particolari riconducibili, non a soggetti singoli, ma a gruppi di utenti portatori di bisogni specifici.

Accessibilità, continuità e regolarità dei servizi

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica, nei limiti del personale dipendente presente in servizio. La biblioteca si impegna ad offrire servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura e a comunicare ampiamente e tempestivamente eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio. La biblioteca garantisce l'apertura al pubblico in tutti i mesi dell'anno riducendo al minimo i periodi di chiusura. La biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi agli utenti diversamente abili.

Diritto di scelta

Nell'ambizione di essere sempre più una *biblioteca per tutti e per ognuno*, aperta alla comunità ma anche rispettosa delle esigenze informative e culturali individuali e di gruppo, la biblioteca si dota di raccolte rivolte alla soddisfazione dei bisogni informativi, di svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità. Nella selezione dei documenti si riflette l'impegno della biblioteca nel raccogliere le diverse forme di documentazione in grado di riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti di pensiero e nei giudizi sull'evoluzione della società allo scopo di offrire un uso critico e consapevole dei *media* a disposizione. Le raccolte ed i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali. Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettendo gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

Partecipazione e trasparenza

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami in un'ottica di collaborazione finalizzata al miglioramento dei servizi. La biblioteca garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e di funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure e riducendo al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per la fruizione di servizi.

Efficacia, efficienza ed economicità

La biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia, nonché degli standard di qualità promessi, ottimizzando i risultati al fine di mantenere un buon rapporto tra costi e prestazioni. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati tramite questionari periodici al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

Gratuità

La biblioteca offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alle sale, la consultazione, il prestito, l'uso delle postazioni di lavoro per la video scrittura, la navigazione in internet, l'uso di postazioni per la visione di DVD e l'uso di apparecchi per l'ascolto di materiali audio. Mette a

carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, i servizi aggiuntivi come la fotocopiatura di testi, la stampa di documenti, il prestito interbibliotecario (quando non regolato da specifici progetti di cooperazione che ne permettano l'erogazione in regime di gratuità).

4. Principali riferimenti normativi

La redazione di questa Carta tiene conto della seguente normativa, citata in ordine cronologico:

- L. n.633, 22 aprile 1941 “Legge a protezione del diritto d’autore e di altri diritti connessi al suo esercizio” e successive modifiche ed integrazioni.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994)
- D.Lgs. n. 626, 19 settembre 1994 "Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro”
- D.P.R. n. 455, del 28 dicembre 2000 "Testo unico delle disposizioni legislative regolamentari in materia di documentazione amministrativa"
- D.Lgs. n. 196, del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Direttiva del Ministro della Funzione pubblica, 24 marzo 2004, "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137"
- Direttiva del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, 18 ottobre 2007, "Carta della qualità dei servizi"
- D.Lgs. n. 286, del 30 luglio 2009, Capo III, Art. 11, "Qualità dei servizi pubblici e Carta dei servizi"
- L. reg. n. 21 del 25 febbraio 2010 ”Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituzioni e attività culturali”
- DPGR n. 22/R del 6 giugno 2011 “Regolamento di attuazione del Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituzioni e attività culturali”.

5. La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci: storia e patrimonio

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci nasce negli anni Settanta, ma è regolarmente aperta al pubblico dal 1 febbraio 1980, prima nei locali della palazzina di via Vittorio Veneto n. 2 (ora Palazzo Comunale), poi nell’attuale sede di Piazza Agenore Fabbri. Il nuovo edificio, realizzato negli spazi occupati in passato dal mobilificio Lenzi, ha usufruito dei finanziamenti dell’Unione Europea nell’ambito del progetto European 3 per la riqualificazione delle aree urbane dismesse, ed è stato inaugurato l’11 Novembre 2001. Il 29 gennaio 2011 la biblioteca è stata intitolata all’architetto Giovanni Michelucci.

Dal 2001 la biblioteca aderisce a REDOP, la Rete documentaria della provincia di Pistoia, al fine di potenziare i propri servizi, ottimizzare le risorse destinate agli acquisti coordinati e migliorare il servizio di prestito interbibliotecario. La biblioteca partecipa anche a progetti sovraprovinciali promossi e coordinati dalla Regione Toscana quali “Libri in rete” (progetto di prestito interbibliotecario e fornitura documenti) e “Colloquio con l’Indice SBN2” (progetto regionale di colloquio tra i cataloghi delle reti locali e il catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale).

Il patrimonio documentario della biblioteca è di oltre 44.000 unità bibliografiche suddivise tra monografie e periodici in formato cartaceo, CD musicali, audiocassette, dischi in vinile, audiolibri, DVD, VHS e CD-ROM.

La raccolta generale comprende documenti su tutte le discipline e si rivolge a tutte le fasce d'età, dalla primissima infanzia, ai bambini, agli adolescenti, agli adulti. La sezione DVD comprende circa 600 titoli tra documentari, film d'animazione e film d'autore.

Con particolare attenzione vengono incrementate le sezioni dedicate all'arte, all'architettura e al design; un'ampia sezione è dedicata a Quarrata, alla provincia di Pistoia e più in generale al territorio regionale. La biblioteca offre libri in lingua originale in albanese, arabo, francese, inglese, rumeno, spagnolo e tedesco.

Sono presenti anche due fondi di particolare pregio, attualmente in fase conclusiva di catalogazione:

> **Fondo Don Alfredo Nesi:** è la donazione più importante per qualità e quantità, circa 12.000 pezzi, ed è stata acquisita nel corso degli anni 2003 e 2004 per volontà di Don Alfredo Nesi parroco di Campiglio di Quarrata.

Pregevole e consistente è la raccolta di documenti a carattere locale relativi al territorio pistoiese (monografie, periodici, opuscoli, brochure), ma non meno vasta è la scelta di testi di saggistica che spazia dall'arte alla letteratura e alla linguistica, dalla religione alla storia, dalla filosofia al cinema. Anche la narrativa e la poesia hanno un posto di rilievo, sia in italiano che in lingua originale. Vari sono i periodici, soprattutto a carattere letterario e cinematografico.

Di notevole rilevanza la sezione musicale con dischi in vinile, audiocassette e CD audio; altrettanto consistente la raccolta di film d'autore e documentari in VHS.

> **Fondo Stefano Lenzi:** comprende le opere donate alla biblioteca da Stefano Lenzi nel 2007 ed è costituito da circa 3.000 monografie di grande interesse filosofico, religioso e letterario. Consistente è la collezione di opere sul pensiero e la cultura ebraica; al tema della Shoah sono riferiti molti saggi storici e testimonianze di deportati. Altrettanto rilevante è la sezione dedicata alle filosofie orientali, alle religioni comparate, al misticismo e all'esistenzialismo. Molti testi sono presenti anche in lingua originale.

Donazioni meno consistenti da un punto di vista numerico ma di grande pregio sono pervenute anche da parte di altri cittadini e da parte di associazioni.

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio. Le scelte di acquisto vengono effettuate dai bibliotecari in piena autonomia professionale attraverso la valutazione della raccolta nel suo complesso e di eventuali carenze e lacune, l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, i *desiderata* degli utenti, quando possibile.

La biblioteca accoglie materiale documentario offerto tramite lasciti e donazioni destinandolo a vari usi quali l'acclusione al patrimonio, lo scambio con altre biblioteche, la donazione ad associazioni o enti, la vendita in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali. Qualora una donazione preveda materiali di vario tipo, il personale sceglierà cosa tenere, cosa inserire in raccolta, cosa scartare. Di norma la biblioteca inserisce nelle proprie raccolte quanto risulti coerente con la natura delle raccolte stesse, quanto integri collezioni già esistenti, quanto contribuisca a colmare lacune, quanto documenti la storia, le tradizioni, l'identità di Quarrata e della provincia di Pistoia. Non si accettano opere dal contenuto superato, in cattivo stato di conservazione, che non rispettino la vigente normativa sul copyright.

Nei locali della biblioteca è conservato anche l'archivio storico del Comune di Quarrata, suddiviso in Archivio preunitario e Archivio postunitario (fino al 1952).

La consultazione è possibile su appuntamento e nel rispetto della normativa vigente tramite presentazione di richiesta scritta al Funzionario responsabile del Servizio Cultura indicando i documenti che si intendono visionare.

6. Gli ambienti e gli spazi

La sede della biblioteca è in piazza Agenore Fabbri all'interno dell'edificio denominato Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci. La biblioteca è anche sede del Servizio Cultura, Comunicazione e Sport. L'estensione della biblioteca, articolata su tre piani, è di complessivi 960 mq di cui 660 mq accessibili agli utenti e 300 occupati da uffici e magazzini.

Al piano terreno si trovano:

Atrio d'ingresso: banco prima informazione e orientamento, 1 postazione per ricerca nel catalogo, armadietti con chiave per deposito borse, guardaroba, fotocopiatrice, accesso alle scale per il piano superiore, ascensore.

Stanza bambini: spazio attrezzato con materassini e pouff e riservato ai bambini da 0 a 9 anni, 2 tavoli, 10 sedute, raccolte a scaffale aperto.

Sala principale: banco informazioni e prestito, servizio di reference, scaffali novità, 2 postazioni internet, 3 tavoli studio, 20 sedute, 1 poltrona per lettura comoda, raccolte a scaffale aperto settore narrativa e consultazione generale.

Sala don Alfredo Nesi: 3 tavoli di studio, 18 sedute, raccolte a scaffale aperto settore documentazione locale.

Uffici: zona di lavoro per la catalogazione e il trattamento fisico dei documenti, zona lavoro per il Servizio Cultura, Comunicazione e Sport.

Bagni per il pubblico: 3 bagni di cui 1 riservato ai diversamente abili.

Al primo piano si trovano:

Ballatoio: sovrastante lo spazio bambini attrezzato con cuscini e pouff.

Corridoio.

Sala primo piano: spazio studio e lettura con 6 tavoli, 42 sedute, 8 postazioni internet, 1 postazione per ricerca nel catalogo, 4 poltrone e 1 divano per lettura comoda, spazio ascolto musica, emeroteca, raccolte a scaffale aperto.

Bagni per il pubblico: 3 bagni di cui 1 riservato ai diversamente abili.

Piano sottosuolo:

Area non accessibile al pubblico destinata al deposito della raccolta bibliografica e al magazzino.

7. Accesso alla biblioteca

Orario di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

Lunedì	14.00-19.00
Martedì	14.00-19.00
Mercoledì	9.00-13.00
Giovedì	9.00-19.00
Venerdì	14.00-19.00
Sabato	9.00-12.00

Il terzo giovedì del mese la biblioteca rimane aperta fino alle ore 23.00.

L'orario può subire variazioni per motivate esigenze di servizio e/o per festività. Tali variazioni sono stabilite con atto dal Responsabile del servizio e comunicate agli utenti con almeno 24 ore di anticipo, quando possibile.

Certificazione della presenza all'interno dell'edificio

L'accesso alla biblioteca è libero. Al momento dell'ingresso ogni utente è invitato a compilare il modulo che si trova al banco di prima informazione e orientamento. Il modulo, anonimo, serve alla biblioteca per rilevare i dati statistici relativi al numero delle presenze e alle diverse categorie di utilizzatori del servizio.

Deposito borse

All'interno della biblioteca non possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, etc. Gli utenti sono pertanto invitati ad utilizzare gli armadietti provvisti di chiave presenti nell'atrio di ingresso.

Uso dei telefoni cellulari

All'interno della biblioteca non è consentito l'utilizzo dei telefoni cellulari. Il personale della biblioteca ha la facoltà di richiedere l'allontanamento degli utenti che contravvengano a tale divieto.

Gli animali in biblioteca

La biblioteca ha recepito la Legge Regionale n. 59 del 20 ottobre 2009, "Norme per la tutela degli animali", che all'art. 21 regola le norme relative all'accesso dei cani negli esercizi pubblici, commerciali e nei locali ed uffici aperti al pubblico stabilendo che "i cani, accompagnati dal proprietario o detentore hanno accesso a tutti gli esercizi pubblici e commerciali nonché ai locali ed uffici aperti al pubblico presenti sul territorio regionale".

Con riferimento all'Ordinanza Ministeriale del 3 marzo 2009, concernente la tutela dell'incolumità pubblica dall'aggressione dei cani, ai fini della prevenzione dei danni o lesioni a persone, il proprietario che intenda introdurre cani in biblioteca deve comunque adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone.

Il proprietario o detentore deve avere cura che i cani non sporchino, deve disporre degli strumenti idonei alla rimozione delle deiezioni del cane, avendo l'obbligo di pulire e risarcire gli eventuali danni. E' vietato l'accesso ai cani nello spazio bambini.

8. I servizi offerti dalla biblioteca

Servizio di lettura e consultazione in sede

Documenti a scaffale aperto

Libri, periodici e quotidiani esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili senza alcuna limitazione quantitativa.

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini compresi quelli che non sono titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca.

Il riordino dei libri è a cura del personale della biblioteca che ne garantisce una corretta sistemazione. Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali.

Documenti a magazzino

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini compresi quelli che non sono titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca. La richiesta, registrazione e distribuzione avviene presso il banco prestito. L'ultima consegna dei materiali è prevista per dieci minuti prima della chiusura della biblioteca.

Audiovisivi e ascolto di musica su PC e apparecchi stereo

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini compresi quelli che non sono titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca. Gli utenti possono richiedere di visionare individualmente i DVD. Per consentire ad un più ampio numero di persone di poter usufruire delle postazioni disponibili, il tempo massimo per l'uso individuale della postazione è fissato in 2 ore giornaliere. In

sede possono essere visionati anche i DVD non ancora disponibili per il prestito perché distribuiti negli ultimi 18 mesi (ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore). Per la visione dei film, così come per l'ascolto di musica è obbligatorio l'uso delle cuffie. Gli utenti sprovvisti di cuffie proprie possono farne richiesta al banco prestito.

Servizio di prestito

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della biblioteca per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità. L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita. Essa dà diritto ad utilizzare il servizio di prestito non solo presso la biblioteca di Quarrata, ma anche presso tutte le altre biblioteche della Rete documentaria provinciale (REDOP).

Tessera personale

Al momento dell'iscrizione viene rilasciata gratuitamente una tessera personale, grazie alla quale l'utente ha la facoltà di accedere ai diversi servizi con facilità, rapidità e sicurezza.

La tessera ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio della tessera, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio.

Per l'iscrizione alla biblioteca non esiste limite di età, tuttavia per i minori di anni 12 è necessaria la presenza di un genitore o di chi ne fa le veci.

Responsabilità nell'uso e nella conservazione

E' cura dell'utente conservare la tessera correttamente e presentarla agli operatori per lo svolgimento di quelle operazioni di servizio che richiedano identificazione. In caso di smarrimento o di furto, l'utente è invitato a darne tempestiva informazione alla biblioteca che provvederà ad annullarla immediatamente per evitare successivi usi impropri da parte di terzi. Un primo duplicato della tessera è rilasciato gratuitamente dalla biblioteca all'utente che ne faccia richiesta. Ulteriori duplicati sono rilasciati dietro pagamento di euro 3.

Uso della tessera per il prestito

L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le transazioni di prestito e di azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali: il suo uso è dunque vivamente consigliato dalla biblioteca. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé l'accesso al prestito è comunque garantito tramite una modalità più lenta di identificazione per la quale l'operatore può, all'occorrenza, richiedere l'esibizione di un documento di identità valido.

Blocco automatico della tessera

Nel caso in cui l'utente sia in ritardo con la restituzione dei documenti presi in prestito, la tessera personale si blocca automaticamente e non permette l'accesso al prestito finché l'utente non regolarizza la propria posizione. Nel caso di ritardi superiori a 30 giorni per i documenti cartacei, e 10 giorni per i documenti multimediali e quelli ottenuti tramite prestito interbibliotecario, l'utente non potrà accedere al servizio di prestito per 1 mese ed eventuali prenotazioni già effettuate saranno annullate. Qualora, però, l'utente in ritardo nella restituzione sia stato sollecitato anche telefonicamente a restituire i documenti in suo possesso e non li abbia riportati entro 3 giorni dall'avviso si prevede un blocco sul servizio di prestito di 3 mesi e l'annullamento di eventuali prenotazioni già effettuate.

Uso di tessere altrui

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico e perciò si impegna a non cederne l'impiego a terzi. Chi venga meno a tale impegno ed affidi la propria tessera ad altre persone, affinché compiano operazioni al proprio posto, risponde

del buon esito di tali operazioni, liberando la biblioteca da qualsiasi responsabilità in merito al controllo della corrispondenza tra identità del titolare della tessera e identità del richiedente.

Il titolare di una tessera bloccata a seguito di ritardo nella restituzione non può usufruire del prestito presentando in alternativa tessere non bloccate di amici, familiari o parenti in assenza dei titolari.

Costituisce parziale eccezione a questa regola il caso dei genitori di bambini e ragazzi fino a 15 anni che in ragione del loro ruolo di malleadori, anche nel caso in cui la loro tessera personale sia bloccata, possono utilizzare la tessera non bloccata dei propri figli, anche in assenza di questi, ma limitatamente al prestito di libri o altri documenti per bambini e ragazzi.

Quantità massima dei documenti da poter prendere in prestito

L'utente può prendere in prestito contemporaneamente 20 documenti di cui:

- 5 volumi (di cui non più di tre novità)
- 3 DVD
- 3 documenti tra cd-audio, cd-rom, audiocassette
- 3 VHS
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario della Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP)
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario regionale, nazionale ed internazionale

Per gli utenti che abbiano compiuto 65 anni di età il numero dei volumi presi in prestito contemporaneamente può essere aumentato fino ad un massimo di 10 (di cui non più di 3 novità).

Agli insegnanti delle scuole dell'infanzia e delle scuole primarie, al fine di supportare l'attività didattica della classe, oltre a quanto previsto per ogni utente, è consentito il prestito aggiuntivo di altri 10 libri dalle sezioni Primi libri o Narrativa bambini.

Durata del prestito

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri a stampa;
- 7 giorni per gli audiovisivi e le risorse elettroniche.

In relazione a specifiche iniziative quali eventi, concorsi, selezioni, ecc. possono essere previsti periodi di prestito ridotti rispetto a quelli standard.

L'indicazione delle durate diverse del prestito per tali materiali è fornita attraverso specifico avviso.

Nel caso in cui la scadenza coincida con una festività o un periodo di chiusura, il sistema automaticamente aggiorna lo scadenziario alla prima data utile per la restituzione.

Registrazione del prestito

La registrazione del prestito avviene a cura dell'operatore al cospetto dell'utente che è chiamato a verificare la correttezza della registrazione e la corrispondenza dello stato dei suoi effettivi prestiti con quelli registrati sulla base dati. L'utente ha facoltà di richiedere gratuitamente la stampa dello scadenziario dei prestiti risultanti a suo nome sulla base dati a titolo di promemoria e a garanzia della correttezza e completezza delle registrazioni.

Rinnovi

E' possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati da altri utenti.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata a scelta in una delle seguenti modalità:

- di persona;
- per telefono, chiamando il numero 0573 774500;
- per posta elettronica, all'indirizzo biblio@comune.quarrata.pt.it

a partire da 4 giorni prima della scadenza del prestito per i libri e a partire da 2 giorni prima della

scadenza per i multimediali.

La biblioteca invierà una mail di conferma dell'avvenuto rinnovo in caso di richiesta tramite e-mail.

Prenotazioni

Gli utenti in regola con le restituzioni possono prenotare i documenti già in prestito sia di persona, sia telefonicamente al numero 0573 774500, sia per posta elettronica all'indirizzo biblio@comune.quarrata.pt.it. Si possono prenotare fino ad un massimo di 5 documenti. Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare telefonicamente il richiedente in giornata. Dal momento dell'avviso l'opera viene tenuta in deposito presso il banco per 4 giorni trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per gli altri utenti.

Le prenotazioni vengono però annullate qualora il ritardo nella restituzione di documenti già presi in prestito dall'utente superi 30 giorni per i documenti cartacei e 10 giorni per i documenti multimediali e quelli ottenuti tramite prestito interbibliotecario.

Materiali esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti pubblicati da oltre 50 anni, edizioni rare o di pregio;
- i documenti in cattivo stato di conservazione;
- i documenti destinati alla consultazione generale;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);
- i quotidiani;
- i periodici degli ultimi 6 mesi;
- i dischi in vinile.

Prestito speciale e notturno dei materiali di consultazione

La biblioteca garantisce anche forme speciali di prestito per libri e periodici, altrimenti esclusi, al fine di venire incontro a particolarissime esigenze di studio, ricerca e approfondimento.

L'utente può richiedere fino a 3 documenti secondo le seguenti modalità:

- nei week-end: dalle ore 11.00 di sabato alle ore 15.00 del lunedì successivo;
- nei giorni prefestivi infrasettimanali: dalle ore 16.00 del giorno prefestivo all'ora di riapertura della biblioteca il giorno successivo al festivo;
- la sera dalle ore 18.00 fino all'ora di riapertura della biblioteca il giorno successivo.

L'utente che non sia risultato puntuale nella restituzione delle opere è escluso da questo specifico servizio per 30 giorni. Dopo tre esclusioni, l'utente è escluso da questo servizio in via definitiva.

Restituzione dei documenti

La restituzione può essere effettuata personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate; in casi particolari può essere effettuata anche con una modalità diversa, ma previo accordo con il personale della biblioteca. Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

Procedure di gestione del prestito in caso di emergenza

Nel caso sia impossibile accedere al programma per la gestione del prestito automatizzato, a causa di assenza di connessione Internet o a seguito di interventi manutentivi urgenti sulla rete, la biblioteca attiva immediatamente una procedura di emergenza per la registrazione manuale del prestito, nell'intento di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

In ragione degli accresciuti rischi di errore derivanti dal trattamento manuale dei dati e dal successivo riversamento all'interno della procedura automatizzata, durante lo svolgimento delle operazioni manuali la biblioteca stabilisce di limitare le operazioni di prestito a soli 3 documenti per utente.

Durante la gestione manuale del prestito i servizi di rinnovo e prenotazione sono temporaneamente non disponibili. I documenti restituiti sono collocati in apposite ceste di restituzione, accompagnati dall'indicazione del nominativo dell'utente e della data di restituzione, in attesa di essere scaricati al riavvio delle procedure automatizzate; nel frattempo non potranno essere presi in prestito da altri utenti.

Ritardo nella restituzione dei documenti

L'utente in ritardo nella restituzione dei documenti è automaticamente sospeso dal servizio di prestito. La biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito un segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria;
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e telefonicamente);
- producendo solleciti automatici inviati per posta elettronica (limitatamente agli utenti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail).

Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate o annotate le pagine dei libri e non devono essere rigati o graffiati DVD, CD, CD-ROM, né manomesse audiocassette e VHS.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito il personale ne verifica insieme all'utente le condizioni e registra, nella nota "Stato di conservazione" del software di gestione del prestito, eventuali anomalie.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali malfunzionamenti degli audiovisivi o danneggiamenti del materiale librario.

In caso di smarrimento o danneggiamento dei materiali l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca in uno dei due modi sotto indicati, a sua scelta:

- la consegna alla biblioteca di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita;
- il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, oppure – in caso di indisponibilità – per l'acquisto di una edizione equivalente.

La determinazione dell'importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto delle disponibilità di edizioni equivalenti sul mercato.

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

Per le opere a stampa non possedute dalla biblioteca, gli utenti iscritti possono chiedere gratuitamente in prestito documenti posseduti da altre biblioteche della Rete provinciale pistoiese (REDOP) o appartenenti ad altre reti documentarie toscane aderenti al progetto regionale "Libri in rete".

Gli utenti possono anche utilizzare il servizio di prestito nazionale ed internazionale, dietro pagamento delle tariffe vigenti. Il rinnovo dei prestiti interbibliotecari è legato al regolamento della biblioteca fornitrice e deve essere richiesto prima della scadenza.

E' possibile anche richiedere per il tramite di altre biblioteche la fornitura di copie di articoli, saggi o porzioni di libri, nei limiti quantitativi fissati dalle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore (non più del 15% del totale di un libro o di un fascicolo di rivista), fino ad un massimo di 3 richieste alla settimana, dietro pagamento della tariffa fissata dalla singola biblioteca che effettua il servizio, secondo le modalità da essa stabilite e comunicate all'utente.

L'utente che ha autorizzato prestiti interbibliotecari o forniture documenti che prevedono costi vivi è chiamato a coprire tali spese anche se, successivamente all'ordine, dichiara di non essere più interessato a consultare tali documenti o se scopre che essi non contengono le informazioni desiderate. In tal caso la tessera personale di iscrizione al servizio sarà bloccata finché non regolarizzerà il pagamento di quanto dovuto per il servizio ricevuto.

Nel caso di forniture gratuite di documenti cartacei, in ragione del regime di reciprocità, sono comunque applicate dalla biblioteca le tariffe previste per la riproduzione in sede del documento.

Suggerimenti di acquisto

Gli utenti possono proporre richieste di acquisto al personale della biblioteca.

La biblioteca si impegna a valutare le proposte ricevute dagli utenti entro 30 giorni lavorativi dalla loro presentazione, emettendo l'ordine d'acquisto del titolo desiderato o informando l'utente dei motivi che hanno condotto a non accettarne la richiesta.

Per questo servizio è prevista una linea prioritaria di catalogazione e trattamento, affinché i materiali richiesti vengano resi disponibili per il ritiro (tramite avviso telefonico all'utente al numero indicato all'atto dell'iscrizione) entro il 4° giorno dall'arrivo in sede. Una volta avvisati, gli utenti hanno 4 giorni per ritirare il documento, che altrimenti viene reso disponibile per altri utenti.

Per garantire la più ampia partecipazione degli utenti a questo servizio, ogni iscritto è invitato a presentare un massimo di 5 desiderata per libri a stampa, 3 per DVD, CD audio e altre risorse elettroniche nel corso dell'anno solare.

Servizi di informazione e documentazione

Catalogo elettronico

Il catalogo della biblioteca <http://biblio.comune.pistoia.it/easyweb/w2019/> è in linea e accessibile dalle 2 postazioni PC disponibili al pubblico per la consultazione del catalogo e da ogni altra postazione Internet.

Il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca essi sono in prestito o disponibili.

Servizi generali di informazione in sede

Gli operatori presenti in biblioteca forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi della biblioteca;
- i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo della Rete documentaria provinciale (REDOP);
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo online e per tutti gli altri repertori di ricerca su carta o elettronici (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, etc.);
- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche;
- gli eventi organizzati dalla biblioteca.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti alla biblioteca.

Consulenze specialistiche e personalizzate

I bibliotecari offrono il proprio aiuto nella redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale.

Per ricerche di media o alta complessità, che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il normale servizio di assistenza al pubblico, l'utente potrà concordare un appuntamento. Il servizio è gratuito ed è riservato a coloro che sono iscritti alla biblioteca.

Servizio di assistenza alla stesura di tesi di laurea

Gli studenti universitari impegnati nella stesura della tesi di laurea possono usufruire di una assistenza specifica per la revisione della bibliografia e per la redazione di note e citazioni. Il servizio è gratuito e disponibile su appuntamento.

Servizio di reference a distanza “Chiedi in biblioteca”

Le persone che risiedono, soggiornano e lavorano in Toscana hanno la possibilità di utilizzare il servizio di reference a distanza “Chiedi in biblioteca”, promosso e coordinato dalla Regione Toscana. Il servizio è svolto da una squadra di bibliotecari professionisti delle biblioteche toscane partecipanti al progetto (tra cui anche la Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci) ed è attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. I bibliotecari rispondono in forma esauriente, ricorrendo ai libri delle biblioteche o a fonti Internet, a quesiti brevi dando indicazioni o suggerimenti di natura bibliografica, utili allo svolgimento delle ricerche, allo studio e a soddisfare curiosità personali. Il servizio è disponibile a partire dall'indirizzo web:

http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/modulo.shtml.

La risposta viene inviata via e-mail entro 2 giorni lavorativi, anche solo sotto forma di indicazioni e suggerimenti per proseguire la ricerca autonomamente, nel caso in cui la domanda non richieda una risposta diretta.

Servizio di informazione a distanza

La biblioteca mette a disposizione la casella di posta elettronica biblio@comune.quarrata.pt.it per ricevere richieste da parte di coloro che sono interessati a conoscere notizie sui documenti posseduti dalla biblioteca o sul territorio di Quarrata. La biblioteca si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi alle domande pervenute. Il servizio è gratuito.

Fotocopiatura, stampa e scansione

La biblioteca permette la riproduzione di libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle Norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2000). Tramite gli operatori, gli utenti possono richiedere la riproduzione di libri, quotidiani e periodici nei formati A4 e A3 in bianco e nero a fronte del pagamento della tariffa vigente. Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

Gli utenti possono stampare su carta in bianco e nero i risultati delle loro ricerche su Internet o i testi da loro scritti tramite i PC della biblioteca, a fronte del pagamento della tariffa vigente.

E' possibile effettuare scansioni di documenti tramite uno scanner messo a disposizione degli utenti.

Tariffe

Costo per fotocopia	A4 € 0,10
Costo per fotocopia	A3 € 0,20
Stampa su foglio	A4 € 0,10
Scansioni	A4 servizio gratuito

Servizi telematici e multimediali

Navigazione Internet

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini, maggiori di anni 18, titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca, dietro presentazione di un documento di identità valido e registrazione, ai sensi della Legge 31 luglio 2005 n. 155, “Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale”.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti 5 postazioni fisse. Altre 5 postazioni, se non sono occupate per esigenze di videoscrittura, possono all'occorrenza essere usate come postazioni Internet. E' possibile scaricare i dati, stampare su carta, usare la posta elettronica presso fornitori di tale servizio gratuito, utilizzare pen drive per salvare i dati.

Ogni utente ha diritto a navigare in internet tramite le postazioni della biblioteca per un massimo di 2 ore il giorno.

L'attivazione di un sistema di connettività wireless all'interno dell'edificio consente anche la navigazione utilizzando dispositivi di proprietà personale (notebook, palmari, laptop, etc.) per 2 ore

il giorno eventualmente rinnovabili per altre 2 ore compatibilmente con il carico dell'infrastruttura di connessione.

Iscrizione al servizio, responsabilità e obblighi per l'utente

Al momento dell'iscrizione al servizio Internet l'utente riceve gli identificativi (username e password), con validità annuale, necessari per l'accesso alla rete. Le credenziali di accesso fornite sono strettamente personali e il titolare è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso fatto del servizio Internet. E' cura dell'utente conservare correttamente le credenziali e, in caso di smarrimento o di furto, darne tempestiva informazione alla biblioteca che provvederà ad annullarle immediatamente per evitare successivi usi impropri da parte di terzi. Un primo duplicato delle credenziali di accesso è rilasciato gratuitamente dalla biblioteca all'utente che ne faccia richiesta. Ulteriori duplicati sono rilasciati dietro pagamento di euro 3.

Fermo restando il diritto alla privacy, l'elenco dei siti internet visitati dall'utente viene registrato dal server del Comune e può essere trasmesso, su richiesta, all'autorità giudiziaria. L'uso del servizio in violazione delle vigenti leggi può inoltre essere denunciato alle autorità competenti.

L'utente è tenuto a risarcire eventuali danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni. E' vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti. E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware del computer della biblioteca. In qualunque momento il personale della Biblioteca può interrompere il collegamento nel caso in cui l'utente stia visionando siti e materiali ritenuti in contrasto con le finalità pubbliche del servizio.

Utenti minorenni

Per i minori di 18 anni l'accesso al servizio è possibile dietro autorizzazione di un genitore o di chi esercita la patria potestà. All'atto della firma del modulo di autorizzazione del minore, che va fatta presso la biblioteca, il personale si impegna a sottoporre al genitore le "Raccomandazioni sulla sicurezza dei minori in internet".

Accesso alla rete elettrica

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, lettori cd, etc.).

Postazioni di lavoro per editing elettronico

Sono messi gratuitamente a disposizione degli utenti 5 personal computer da utilizzare per la videoscrittura. Le sessioni di lavoro hanno la durata massima di 3 ore al giorno e possono lavorare insieme, ad ogni PC, fino ad un massimo di 3 persone. E' possibile stampare in bianco e nero gli elaborati dietro corresponsione delle tariffe previste.

Servizi a distanza

Informazioni telefoniche

Durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, chiamando il numero 0573-774500 è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi della biblioteca;
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità;
- la situazione dei propri prestiti;
- gli eventi organizzati dal Servizio cultura, comunicazione e sport.

E' possibile inoltre:

- chiedere il rinnovo dei prestiti;
- prenotare i libri.

9. Iniziative e attività

Organizzazione di eventi

La biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici, incontri, dibattiti e altre iniziative volte a promuovere la lettura, l'informazione, la formazione ricorrente, il confronto fra saperi diversi, la conoscenza e l'uso delle raccolte.

Nel caso di presentazioni di libri e incontri con autori, la biblioteca permette di effettuare la vendita diretta di pubblicazioni all'interno della biblioteca facendo ricorso a librerie e/o venditori provvisti delle necessarie autorizzazioni.

Attività didattica con le scuole

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci organizza visite guidate per le scuole materne, elementari e medie del territorio di Quarrata. Le visite, con contenuti e strategie adatti alle varie età, si prefiggono l'obiettivo di rendere partecipi bambini e ragazzi dello spirito della biblioteca illustrando loro gli spazi, la varietà del patrimonio e i diversi servizi offerti.

Gli insegnanti sono invitati a concordare con il personale il giorno e le modalità della visita. Le visite guidate si effettuano nelle mattine di mercoledì e giovedì.

In occasione della visita le scolaresche possono ritirare la tessera di iscrizione al prestito. In tale caso sarà cura degli insegnanti fornire alla biblioteca, almeno una settimana prima della visita, l'elenco degli alunni con allegati i dati personali (data e luogo di nascita, residenza, recapito telefonico). I dati necessari possono essere forniti anche tramite fax al numero 0573 777177 o tramite posta elettronica all'indirizzo biblio@comune.quarrata.pt.it.

Ciclo di letture Inseguendo Alice e il Bianconiglio

Nell'ambito delle attività di promozione del libro e della lettura la Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci organizza ogni anno il ciclo di letture animate "Inseguendo Alice e il Bianconiglio". L'iniziativa, nata nel 2002 con l'obiettivo di promuovere la pratica della lettura e l'uso della biblioteca fin dalla più tenera età, è rivolta ai bambini della scuola materna e elementare. Gli incontri si svolgono nello Spazio bambini e hanno la durata di circa un'ora.

Vendita libri

In occasione di iniziative ed eventi culturali particolari la biblioteca mette in vendita a prezzi di realizzo i libri donati dagli utenti e non acclusi al patrimonio. I prezzi di vendita sono fissati in apposita determinazione del responsabile del servizio, che stabilisce i limiti temporali e le finalità della vendita.

10. Gli impegni della biblioteca

I requisiti e gli standard di servizio

Per definire gli obiettivi di qualità, la biblioteca definisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno 2012 ed i singoli valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Di seguito si riportano i servizi offerti evidenziando, per ognuno di essi, i requisiti che si intendono garantire per l'anno 2012.

Fattori della qualità	Attività/Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto
	Servizi al pubblico		
Puntualità del servizio	Iscrizione	Intervallo di tempo tra la domanda e l'avvenuta iscrizione	Max 5 minuti
	Prestito	Intervallo d'attesa per la	Max 5 minuti se il materiale è

		consegna del libro	a scaffale Max 10 minuti se il materiale è a magazzino o in appositi armadi
	Prenotazione	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: di presenza	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via telefono	Max 5 minuti
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: tramite e-mail	1 giorno lavorativo
	Proroga	Intervallo d'attesa per la conferma del rinnovo: di presenza	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma del rinnovo: via telefono	Max 5 minuti
		Intervallo d'attesa per la conferma del rinnovo: via e-mail	1 giorno lavorativo
	Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: di presenza	Immediatamente
		Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: via telefono	Max 5 minuti
		Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: via e-mail	1 giorno lavorativo
	Orientamento e accoglienza	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente
	Servizio di reference via e-mail	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta	Da 1 a 3 giorni lavorativi
	Servizi per bambini e ragazzi	Visite guidate	40 ore all'anno
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico	32 h. Nella terza settimana del mese 36 h
	Servizi telematici e multimediali	Tempo di utilizzo per navigazione Internet su PC della biblioteca	Max 2 ore al giorno
		Tempo di utilizzo per navigazione Internet Wireless su PC propri	Max 2 ore al giorno
		Tempo di utilizzo per videoscrittura	Max 3 ore al giorno
		Tempo di utilizzo per visione film	Max 2 ore al giorno
Capacità di risposta/empatia	Acquisto opere proposte dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	Max 30 giorni
		Percentuale di accoglimento	70%, il resto può essere soddisfatto con il prestito interbibliotecario
Tangibilità	Strumenti di attenzione tangibile nei confronti dell'utente	Questionario di soddisfazione	Sì
Adeguatezza o pertinenza	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1% in più rispetto all'anno precedente

	Emeroteca	Disponibilità di quotidiani e periodici correnti:	5 quotidiani e 35 periodici
Precisione e affidabilità		Numero reclami pervenuti/utenti iscritti	1%

La tutela dei diritti degli utenti

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dalla biblioteca, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo che l'utente può inoltrare, sia utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la biblioteca sia scrivendo una e-mail all'indirizzo biblio@comune.quarrata.pt.it, specificando le proprie generalità. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La biblioteca, dopo aver compiuto con la massima celerità gli accertamenti del caso attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo, si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

11. Gli impegni degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Gli utenti devono:

- rispettare le modalità stabilite dalla biblioteca nella presente Carta nell'utilizzo dei servizi offerti, onorare le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno;
- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura da parte degli operatori della biblioteca;
- risarcire l'amministrazione comunale dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti.

In particolare gli utenti sono richiamati ad adottare comportamenti rispettosi delle esigenze degli altri utenti. A tal fine è vietato utilizzare il telefono cellulare all'interno della biblioteca.

Il personale è autorizzato a richiamare tutti gli utenti a tenere un comportamento congruo e ad allontanare dall'edificio chi eventualmente non si adegua alle regole adottate anche richiedendo l'intervento della Polizia Municipale.

12. Diritti e doveri di tutti

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire e secondo le normative vigenti;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;

- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Da quanto detto sopra, si evidenzia che i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

13. *Suggerimenti e reclami*

La biblioteca è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

I reclami possono essere presentati presso:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Comune di Quarrata.

Il reclamo può essere inoltrato anche via posta elettronica alla biblioteca all'indirizzo biblio@comune.quarrata.pt.it. Entro 15 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica e stabilendo un ulteriore termine a norma di legge.

14. Modifiche alla Carta dei Servizi

Eventuali sostanziali modifiche alla presente Carta dei Servizi dovranno essere apportate dal Consiglio Comunale. Possono invece essere modificate annualmente con delibera di Giunta l'importo delle tariffe e con atto del Responsabile del Servizio gli orari di apertura della biblioteca, i requisiti e gli standard di servizio annuali.

15. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi entra in vigore successivamente alla data di esecutività della deliberazione del Consiglio Comunale e cioè dal 1 marzo 2012.