

BIBLIOTECA COMUNALE

“GAETANO PIERACCINI”

CARTA DEI SERVIZI

Breve storia dell'edificio

La costruzione dell'edificio, destinato ad Ospedale, risale a fine Ottocento. L'incarico di progettazione venne affidato all'Arch. Luigi Fusi di Poggibonsi che presentò il progetto nel marzo del 1886. L'ospedale civile venne intitolato a Pietro Burresi, medico poggibonese e uomo di scienza.

Per la realizzazione dell'opera risultò di grande rilievo il concorso umano e filantropico che avvenne in modi e gradi diversi a dimostrazione della capacità dei nostri concittadini di allora di riconoscersi in un'identità comune nella condivisione di una comune necessità e il forte senso di partecipazione da parte di strati sociali e culturali diversi. Il che sottolinea il significato dell'Ospedale "Pietro Burresi" quale elemento proprio della *civiness* e del capitale sociale di Poggibonsi.

Con la dismissione del vecchio Ospedale civile "Pietro Burresi", avvenuta nel 2000, è iniziata la trasformazione urbanistica dell'area ad opera dell'Amministrazione Comunale al fine di realizzarvi un centro polivalente socio-culturale-educativo destinato a svolgere un ruolo centrale nel sistema relazionale, culturale e sociale della città.

Una funzione questa che ha guidato il progetto di riconversione del vecchio ospedale, rappresentando fin dalle premesse il completamento di quel percorso di recupero urbano e sociale di luoghi importanti nella storia di questa città; un percorso fatto di tappe importanti (Cassero, Politeama, Fortezza, Fonte della Fate) tutte tese alla costruzione, alla valorizzazione e alla restituzione alla comunità di un'identità forte e in crescita.

Cuore dell'edificio è la presenza della biblioteca comunale che qui ha trovato sede adeguata andando a connotare in maniera inequivocabile e forte la funzione dell'edificio. Attorno a questo focus l'utilizzo dell'ex ospedale ha subito negli anni numerosi adeguamenti per rispondere nel tempo a nuovi stimoli, urgenze e necessità emerse pur cercando di mantenere l'obiettivo di offrire alla comunità un luogo di servizi in giusto equilibrio fra memoria, presente e futuro.

La struttura è servita da parcheggi ubicati nelle immediate vicinanze dell'edificio con posti auto riservati ai disabili.

L'edificio è circondato su tre lati da spazi pubblici, attrezzati con arredo urbano.

INDICE

- 1. Che cosa è la carta dei servizi**
 - 1.1. I riferimenti normativi
 - 1.2. I principi fondamentali
- 2. La sede**
- 3. Gli spazi**
 - 3.1. - 1° area “ Conoscere per accogliere”
 - 3.2. - 2° area “ Conoscere per crescere”
 - 3.3. - 3° area “ Conoscere per sapere”
- 4. La biblioteca incantata**
- 5. Il personale**
- 6. Raccolte documentarie**
- 7. Sezione locale e fondo antico**
- 8. Servizi**
 - 7.1 Accesso
 - 7.2 Iscrizione
 - 7.3 Consultazione e lettura in sede
 - 7.4 Strumenti tecnologici presenti in biblioteca
 - 7.5 Informazioni bibliografiche e assistenza alla ricerca
 - 7.6 Consultazione di cataloghi bibliografici in internet
 - 7.7 Riproduzioni e stampe
 - 7.8 Prestito
 - 7.9 Audiovisivi
 - 7.10 Prestito interbibliotecario e document delivery
 - 7.11 Accesso ad internet (postazioni fisse e rete wi-fi)
 - 7.12 Accesso alla rete elettrica
 - 7.13 Medialibrary
- 9. Promozione della biblioteca ed attività**
- 10. Rapporto con gli utenti**
 - 10.1 Obblighi degli utenti
 - 10.2 Tutela dei diritti degli utenti
- 11. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi**
- 12. Tabella standard di qualità**

1. Che cosa è la carta dei servizi.

La Carta dei Servizi costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo. Risponde all’esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano il servizio e i cittadini che ne usufruiscono.

A partire da questo la biblioteca si rende disponibile a valutare le soluzioni organizzative adottate per realizzare progetti di miglioramento valutando sia i livelli di qualità raggiunti sia i suggerimenti ricevuti dall’utenza che possono scaturire anche tramite un monitoraggio periodico.

Ciascun utente può prendere visione del contenuto della Carta dei servizi consultando il portale web del Comune (www.comune.poggibonsi.si.it) oppure direttamente in biblioteca.

1.1 - I riferimenti normativi.

La carta è stata elaborata tenendo presenti i principi enunciati al riguardo dalla normativa vigente e dalle disposizioni internazionali I.F.L.A. (International Federation of Library Associations) e Unesco.

1.2 - I principi fondamentali.

1.2.a - Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono forniti sulla base del principio dell’uguaglianza di accesso per tutti, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di età, razza, nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, condizione sociale e grado di istruzione.

Questa biblioteca collabora alla realizzazione di progetti o iniziative volte a facilitare e a costruire opportunità di interazione sociale

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

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

1.2.b - Accessibilità e continuità

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti che possono creare disagi all’utenza la biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede, tramite portale web e social network come Facebook.

La biblioteca si impegna ad osservare orari coordinati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque a tenere conto dell’offerta globale del territorio.

Gli spazi della biblioteca sono stati progettati nel rispetto della normativa sull’eliminazione delle barriere architettoniche.

1.2.c - Partecipazione. Trasparenza e diritto di scelta

La biblioteca promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto dei suggerimenti e delle esigenze manifestate dagli utenti.

1.2.d - Efficienza ed efficacia

Il personale della biblioteca persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.

La misurazione e la verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

1.2.e - Economicità e gratuità

Tutti i servizi di base messi a disposizione degli utenti sono completamente gratuiti esclusa la riproduzione dei documenti per la quale di rimanda ad apposito capitolo

1.2.f - Finalità della biblioteca

La Biblioteca "Gaetano Pieraccini" è una biblioteca comunale al servizio della propria comunità per favorire, tramite il libero accesso, la diffusione della conoscenza e dell'informazione, la crescita e lo sviluppo culturale e professionale dei cittadini nonché la valorizzazione del patrimonio culturale locale.

Nell'intento di offrire a tutta la comunità, l'informazione di base e, per chi lo desidera, anche di livello specialistico, la Biblioteca connota la sua missione garantendo diverse possibilità di fruizione dell'informazione anche sotto l'aspetto della multimedialità e multiculturalità, mettendo a disposizione dell'utenza servizi informativi e telematici come internet e wi-fi.

Come servizio pubblico di base, tutti i servizi che la Biblioteca mette a disposizione sono rivolti alla totalità degli utenti reali e potenziali e ad un pubblico differenziato per età, per condizione sociale e per nazionalità.

Particolare attenzione è rivolta ai bambini anche attraverso l'adesione al progetto nazionale "Nati per leggere" che ha come obiettivo principale di promuovere la lettura ad alta voce ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 6 anni cercando di migliorare la comprensione del linguaggio e la capacità di lettura consolidando nel bambino l'abitudine a leggere.

Al fine di una corretta organizzazione delle risorse e dei compiti, la Biblioteca di Poggibonsi aderisce alle reti di cooperazione interbibliotecaria e in primo luogo alla Rete Documentaria della Provincia di Siena (Re.Do.S).

La biblioteca comunale di Poggibonsi opera nel rispetto della normativa vigente in materia di beni culturali.

2. La sede

La biblioteca Comunale "Gaetano Pieraccini" si estende su una superficie di 640 mq e trova la sua sede al secondo piano dell'edificio denominato "*Accabi -Hospitalburesi*", ubicato in Via Carducci, 1. L'edificio è dotato di apparecchiature antitaccheggio.

3. Gli spazi

Gli spazi interni sono stati pensati e arredati tenendo conto dell'utenza destinataria, delle tipologie dei materiali documentari e delle iniziative che ospiteranno.

Sono organizzati in 3 grandi aree: “*Conoscere per accogliere*”, “*Conoscere per crescere*”, “*Conoscere per Essere*”.

3.1 - “1° area - *Conoscere per Accogliere*”:

Il Salone dell'accoglienza costituisce l'ingresso vero e proprio della biblioteca dove si può accedere utilizzando sia le scale che gli ascensori. E' costituito da un ampio spazio fornito di un bancone dietro al quale il personale in servizio svolge le funzioni di prestito e informazione. In esso trovano la loro sede anche espositori con le ultime novità librarie, un totem per la consultazione del catalogo online della biblioteca (OPAC) e una sezione speciale, denominata “*Scaffali d'Autore*”, un progetto in progress, ideato qualche anno fa dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Poggibonsi, come utile e divertente viaggio verso la conoscenza di autori che hanno raccontato se stessi attraverso i libri più amati, quelli che hanno deciso qualcosa nella loro vita, quelli che hanno suggerito una strada da seguire; una sorta di ritratti in forma di libri che scrittori, studiosi, artisti hanno consegnato ad Accabi-Hospitalburesi.

Da questo salone si può accedere ai vari ambienti della biblioteca. I percorsi di accesso alle varie aree sono segnalati da cartelli chiari e ben visibili.

3.1.a Uffici.

Dietro al bancone del prestito ci sono gli uffici del personale, in questo spazio non è permesso l'accesso degli utenti.

3.1.b MiInformo

Dal salone-accoglienza si accede direttamente alla stanza denominata “MiInformo”. La sala è stata pensata e arredata come luogo accogliente e gradevole dove leggere un giornale, una rivista, consultare internet, seguire corsi di formazione a distanza o fare semplicemente una pausa dallo studio.

Postazioni internet, tavoli, posti a sedere e comode poltrone ne costituiscono l'arredo.

3.2 - “2° area - *Conoscere per Crescere*”:

In questa area troviamo ambienti destinati al Fantasy e ai Fumetti, alla narrativa per i ragazzi, alle arti in generale. Gli spazi sono stati organizzati con funzioni diverse:

- n. 3 sale per studio e consultazione dei documenti
- una sala con 4 postazioni internet e 4 postazione audio-video con cuffie.
- una sala, con schermo digitale, per la visione di film/dvd dotata di comode e colorate sedute
 - n. 3 sale dedicate ai bambini e ragazzi per ospitare attività di animazione e laboratori, arredate con puff colorati, piccoli tavoli e lavagnette.

3.3 - “3° area - *Conoscere per Essere*”:

In questa area sono conservate tutte le collezioni di narrativa e saggistica per adulti.

Comprende diverse sale arredate con tavoli per lo studio e la consultazione, postazioni internet, poltrone per relax.

4. La Biblioteca incantata

E' una sezione speciale della biblioteca situata nell'area "Conoscere per Crescere". Ci sono spazi appositamente arredati e pensati per i bambini e i ragazzi. Ha una propria dotazione di libri, dvd e supporti multimediali espressamente dedicati a tale fascia di età. In questo ambiente è possibile svolgere attività di animazione e laboratoriale attorno al tema della narrazione, dell'affabulazione e della scoperta delle emozioni

In questo ambiente vi si accede lasciando le calzature nell'apposite scarpriere poste nel corridoio antistante la porta di ingresso.

Ai bambini/bambine sono dedicate 3 ambienti :

- La sala denominata "**Lascia una traccia**" è destinata principalmente ai bambini/e più piccoli/e; qui tutto è a misura, dall'arredamento in miniatura, ai libri colorati e resistenti, ai vari puff. In questa spazio ci sono tavolini, sedie, cuscini e lavagnette dove i bambini/e possono disegnare, giocare, esprimere le proprie emozioni sotto forma di segni.
- La sala grande, destinata principalmente a bambini/e da 6 a 10 anni, arredata con divanetti, sgabelli colorati, tappeti, si presta sia per i laboratori di lettura ad alta voce che per attività di animazione. I libri sono collocati su bassi scaffali che corrono lungo le pareti.
- La saletta "**Che spettacolo!**", arredata con cuscini di gommapiuma disposti ad anfiteatro e corredata da un grande schermo per la visione di film e altro materiale video necessario per le attività didattiche.

La strumentazione per la visione dei film è utilizzabile solo da adulti e unicamente per attività correlate a progetti didattici o ad attività educative.

La biblioteca collabora con le scuole per organizzare progetti didattici finalizzati alla promozione della lettura e dei processi di apprendimento.

Per attività didattiche è consigliabile la prenotazione delle suddette sale concordando i tempi con il personale della biblioteca.

I bambini in età prescolare possono accedere alle sale solo se accompagnati da maggiorenni e/o da coloro che svolgono la funzione di insegnanti ed educatori. Essi hanno il compito di sorvegliare il bambino durante la permanenza nella biblioteca e ne assumono la totale responsabilità. Hanno altresì l'obbligo di farsi carico direttamente del comportamento dei bambini in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture e non arrechino danno a se stessi e agli altri frequentatori.

Il personale in servizio ha il compito di vigilare sul corretto svolgimento delle attività che si terranno nelle sale ma non è responsabile delle azioni compiute dai singoli bambini durante la loro permanenza in biblioteca.

5. Il personale

La biblioteca di Poggibonsi garantisce un servizio altamente qualificato attraverso personale formato e aggiornato professionalmente.

La cura del rapporto con l'utente e del servizio offerto sono valori prioritari che la biblioteca pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità della biblioteca e far crescere l'apprezzamento dei suoi servizi.

In particolare il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite le reti di cooperazione interbibliotecarie
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre i comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal presente documento e dal regolamento della biblioteca;
- allontana, dopo un primo richiamo, chi arreca disturbo e non rispetta lo svolgimento delle procedure o mantiene un comportamento scorretto nei confronti del personale in servizio o degli altri utenti.

Il personale in servizio indossa un cartellino di riconoscimento sul quale è riportato nome e cognome del singolo operatore nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli utenti.

6. Raccolte documentarie

La biblioteca di Poggibonsi può contare ad oggi in un patrimonio di circa 42.000 documenti.

I libri sono collocati a scaffale aperto in tutte le sale della biblioteca e sono direttamente consultabili da tutti gli utenti.

Per rendere più accessibile la libera consultazione le collocazioni sono state pensate in un sistema intuitivo di facile comprensione anche da parte di un utente non esperto.

La biblioteca aggiorna regolarmente le sue collezioni adeguandole ai bisogni della comunità a cui si rivolge, tenendo presente tutti gli aspetti della vita sociale e civile contemporanea, i bisogni di svago, di formazione e sviluppo culturale, cercando di salvaguardare il principio di omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche.

Le **scelte per l'acquisto** sono effettuate in piena autonomia dal personale, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso allo scopo di far emergere carenze e lacune;
- l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dai collaboratori, dai *desiderata* degli utenti i quali possono esprimere le proprie richieste compilando un apposito modulo reperibile al bancone dell'accoglienza.

La biblioteca effettua periodicamente la revisione delle raccolte tenendo conto del materiale divenuto obsoleto e della politica degli acquisti.

Tutti i documenti in possesso della biblioteca Comunale di Poggibonsi sono inseriti nel catalogo online della rete REDOS e rintracciabili all'indirizzo: www.redos.it

La Biblioteca si riserva di accettare **le donazioni** da parte della comunità previa valutazione da parte del personale sul particolare pregio o utilità che queste rappresentano per l'arricchimento del patrimonio librario.

Le donazioni non ritenute accoglibili possono essere comunque messe in circolazione dagli stessi donatori tramite la formula di BookCrossing deponendo i materiali nello spazio della biblioteca adibito a tale funzione.

7. Fondo antico

Il fondo antico è costituito da oltre 2000 volumi collocati in due sale al piano terzo. Una parte del fondo è costituita dalla donazione "*Gaetano Pieraccini*".

Tali documenti sono disponibili e consultabili in loco solo su appuntamento e durante l'orario di apertura al pubblico.

Sono escluse dal prestito e dalla riproduzione tramite fotocopiatura le risorse di pregio e quelle in precarie condizioni di conservazione.

8. Servizi

8.1 Accesso

La Biblioteca di Poggibonsi è stata progettata per essere fisicamente accessibile a tutti i cittadini e per garantire l'accesso facilitato a persone con disabilità. L'ingresso alla biblioteca è libero.

L'orario attuale di apertura al pubblico è il seguente:

lunedì, mercoledì, venerdì = dalle 14:30 alle 19:30

martedì, giovedì = dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 19:30

sabato = dalle 9:30 alle 12:30

La biblioteca è chiusa il 28 aprile in occasione della festività di San Lucchese, patrono della città e per almeno 2 settimane nel mese di agosto.

Gli utenti possono usufruire liberamente delle postazioni di studio e di lettura disponibili nel rispetto delle normali regole di civile convivenza. Non è consentito agli utenti occupare preventivamente ulteriori posti di lettura in nome e per conto di altre persone al momento non presenti alla postazione.

La biblioteca dispone di adeguata **segnaletica** per aiutare l'utente a orientarsi autonomamente nella ricerca del materiale desiderato e per individuare i vari servizi al pubblico.

Gli utenti possono portare all'interno della biblioteca borse, zainetti etc purché di minimo ingombro. Il personale della biblioteca consiglia di non lasciare gli oggetti personali incustoditi poiché non risponde di eventuali furti o usi impropri da parte di altri utenti. Gli oggetti smarriti saranno raccolti dal personale in servizio e conservati al bancone dell'accoglienza.

Nel caso di ritrovamento di documenti il personale in servizio si prodigherà ad avvisare tempestivamente il proprietario.

E' vietato agli utenti effettuare conversazioni telefoniche nei locali della biblioteca.

Alle sale del fondo antico si accede dal secondo piano ed è consentito solo al personale della biblioteca o a coloro che ne abbiano fatto espressa e motivata richiesta scritta e abbiano ottenuto la relativa autorizzazione.

8.2 Iscrizione

L'iscrizione viene effettuata direttamente dalla persona interessata con le seguenti modalità:

- la compilazione di un modulo in distribuzione presso il bancone dell'accoglienza della biblioteca
- la presentazione di un documento di identità e del codice fiscale.

Per l'iscrizione dei minori di 18 anni il modulo deve essere compilato da uno dei genitori o da chi ne fa le veci presentando il proprio documento di identità e il codice fiscale del minore. Tale autorizzazione solleva i bibliotecari da ogni responsabilità sui materiali presi in prestito o sugli utilizzi degli strumenti informatici da parte dei minori.

Per la consultazione in sede di libri e periodici non è necessaria l'iscrizione alla biblioteca.

8.3 Consultazione e lettura in sede

La biblioteca di Poggibonsi si impegna a ordinare, organizzare e rendere disponibili per uso pubblico tutte le risorse bibliografiche in suo possesso.

Per conseguire tale fine le raccolte, i periodici e i quotidiani sono collocati a scaffale aperto e disponibili alla consultazione senza alcuna limitazione quantitativa.

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

8.4 Strumenti tecnologici presenti in biblioteca

La biblioteca mette a disposizione dell'utenza la seguente strumentazione tecnologica:

- n. 8 postazioni per ascolto della musica, visione dvd
- n. 1 schermo digitale all'interno dello spazio dedicato al Fantasy, fumetti etc,
- n. 1 schermo digitale all'interno dello spazio dedicato ai bambini,
- n. 12 cuffie wire-less
- n. 11 postazione fisse per accesso ad internet

Per utilizzare tali attrezzature occorre che l'utente:

1. sia iscritto alla biblioteca
2. compili l'apposito modulo di richiesta in distribuzione presso il bancone dell'accoglienza
3. presenti un documento di identità per il rilascio delle cuffie wire-less a titolo di garanzia.

Per i minorenni tali attrezzature possono essere utilizzate solo se quest'ultimi sono accompagnati o autorizzati da un adulto tramite la compilazione e firma di apposito modulo.

Per quanto riguarda l'utilizzo degli schermi digitali questo è consentito unicamente per attività correlate a progetti didattici, ad attività educative e per studio. Sono vietati usi diversi da parte degli utenti.

Il personale della biblioteca accoglie i gruppi e avvia la strumentazione necessaria per la visione e l'ascolto dei materiali audiovisivi.

Per l'utilizzo di postazioni internet si rimanda a specifico capitolo.

8.5 Informazioni bibliografiche e assistenza alla ricerca

L'accesso all'informazione viene garantito sia attraverso la consulenza del personale sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente degli strumenti di ricerca.

Il personale in servizio si rende disponibile a fornire adeguata consulenza all'utenza nella ricerca dei materiali di studio.

La biblioteca e il personale in servizio non sono responsabili per informazioni errate o incomplete reperite attraverso la consultazione di documenti o risorse informatiche presenti in biblioteca.

8.6 Consultazione di cataloghi bibliografici in Internet

All'ingresso, nella sala accoglienza, la biblioteca dispone di un Totem per la consultazione libera e gratuita del catalogo online della biblioteca e di tutti gli Opac nazionali.

Il personale in servizio garantisce l'assistenza base per effettuare le ricerche.

8.7 Riproduzioni e stampe

La biblioteca effettua il servizio di riproduzione tramite fotocopia dei libri e degli altri documenti cartacei posseduti.

Il servizio è soggetto alle limitazioni previste dalla Legge 22 aprile 1941 n. 633, che prevede la fotocopiatura di libri e fascicoli di periodici solo per uso personale e di studio, per un massimo del 15% delle pagine di una monografia o di un fascicolo incluso l'indice e le note.

Il servizio prevede il pagamento di una tariffa unitaria per fotocopia o stampa di altro documento, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

La fotocopiatura non è consentita per i documenti antichi, di pregio, con rilegatura fragile o qualsiasi altro documento che il personale in servizio giudichi a rischio di essere danneggiato dall'operazione.

8.8. Prestito

Il prestito di libri e di materiale elettronico posseduto dalla biblioteca è garantito a tutte le persone regolarmente iscritte alla biblioteca di Poggibonsi e alla Rete Documentaria Senese (Re.Do.S.).

Sono esclusi dal prestito i periodici, i dizionari, le enciclopedie, i volumi di pregio e qualsiasi altro documento segnalato con un bollino rosso.

Tutto il materiale escluso dal prestito è indicato anche nell'OPAC alla voce *status* della copia.

Il prestito di libri:

ha la durata di un mese prorogabile per un ulteriore mese. Ciascun utente può prendere fino a tre libri contemporaneamente. La proroga può essere chiesta dall'utente anche telefonicamente o per posta elettronica. I libri in prestito possono essere prenotati anche telefonicamente. L'utente verrà avvertito del rientro del volume. Il volume sarà tenuto a disposizione del richiedente per una settimana partendo dal giorno in cui è stato avvertito, trascorso tale lasso di tempo il volume sarà nuovamente collocato a scaffale.

Il prestito non sarà rinnovato solo nel caso in cui sulla risorsa da rinnovare sia presente una prenotazione.

Il personale in servizio può concedere periodi di prestito diversi da quelli segnalati nel caso di specifici eventi o concorsi.

L'utente ha la facoltà di richiedere gratuitamente la stampa dello scadenzario dei prestiti risultanti a suo nome.

Al momento del prestito l'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti e/o del materiale e segnalare eventuali anomalie.

Il prestito degli e-book reader:

è riservato agli utenti iscritti alla biblioteca che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età. Ciascun utente può prendere in prestito un solo e-book reader alla volta.

Per favorire la più ampia circolazione, il prestito degli e-book reader ha la durata di quattordici giorni e non è rinnovabile.

Per accedere al prestito l'utente è tenuto a riempire un apposito modulo con il quale si impegna a non danneggiare la risorsa elettronica e a riacquistarla in caso di danneggiamento, a restituire la risorsa insieme agli accessori che lo compongono, a non cancellare i file presenti nella risorsa e di togliere, invece, qualsiasi file da lui inserito successivamente.

Nel caso in cui l'utente si accorga che l'e-book reader non funziona deve avvisare subito il personale della biblioteca.

Ritardo nella restituzione dei documenti:

Gli utenti che consegneranno i documenti con un ritardo superiore a quindici giorni dalla data prevista di consegna saranno sospesi dal prestito per un periodo analogo a quello del ritardo. Per e-book reader e i materiali audiovisivi il ritardo tollerato nella consegna è di gg. 3.

In caso di smarrimento del documento o danneggiamento di qualsiasi materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a riacquistarlo pena l'esclusione dal prestito per un anno.

Se il documento non è più in commercio l'utente è tenuto a acquistare un altro documento di pari valore segnalato dal personale della biblioteca.

La biblioteca rimane proprietaria del materiale danneggiato.

8.9 Audiovisivi

Per accedere al materiale audiovisivo occorre essere iscritti alla biblioteca.

L'utilizzo di tutti i materiali audio-video è gratuito e avviene solo tramite prestito anche se la consultazione è in loco.

Il prestito ha la durata max di gg. 7. giorni E' consentito solo nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. Non possono essere presi in prestito più di tre documenti audio-video contemporaneamente.

La consultazione in loco del suddetto materiale tramite postazione fissa, messa a disposizione dalla biblioteca, non può superare le 2 ore.

Gli utenti hanno facoltà di consultare gli audiovisivi anche utilizzando dispositivi di loro proprietà con ascolto audio in cuffia.

L'utilizzo di questa strumentazione per i minori verrà attivato dal personale della biblioteca.

La responsabilità degli utenti è relativa al corretto uso dello spazio e all'integrità della strumentazione messa a disposizione. In caso di danneggiamenti alla dotazione tecnologica, il responsabile dovrà rifondere all'Amministrazione Comunale il corrispettivo dell'ammontare del danno.

Per gruppi scuola la responsabilità è dell'insegnante; per i minorenni la responsabilità è del genitore o di chi ne fa le veci.

8.10 Prestito interbibliotecario e document delivery

La biblioteca di Poggibonsi offre ai propri utenti il servizio di prestito interbibliotecario e di document delivery, cioè la riproduzione di documenti reperiti presso altre biblioteche sulla base delle convenzioni e accordi di reciprocità.

Il prestito interbibliotecario è attualmente gratuito con le biblioteche della Re.Do.S. mentre con le altre biblioteche è strettamente collegato ad accordi di reciprocità o ai regolamenti di quest'ultime.

La biblioteca si impegna ad avvisare preventivamente l'utente dell'eventuale costo di spedizione richiesto. Il costo di spedizione è a carico dell'utente.

L'utente è tenuto a pagare le spese di spedizione anche se, successivamente all'ordine, dichiara di non essere più interessato a consultare tali documenti.

Per il prestito interbibliotecario non è previsto il rinnovo.

8.11 Accesso ad internet (postazione fisse e rete wi-fi)

La biblioteca offre l'accesso ad internet tramite postazioni fisse e rete wi-fi quale parte integrante dell'offerta informativa e per soddisfare le esigenze connesse allo studio, ricerca e documentazione. Possono accedere ad internet gli utenti che abbiano compiuto i 18 anni di età e che siano iscritti alla biblioteca. I minori di 18 anni possono accedere al servizio solo se accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci oppure da questi autorizzati tramite la compilazione e firma di apposito modulo.

La biblioteca dispone di n 11 postazioni fisse per l'accesso ad Internet.

Da tutte le postazioni è possibile stampare documenti e scaricare dati su propri supporti rimovibili.

Le stampe hanno lo stesso costo delle fotocopie.

E' vietato installare sulle postazioni nuovi software.

La navigazione in Internet è inibita per la consultazione di siti pornografici, di siti contro i diritti umani o che incitano alla violenza.

Al momento dell'iscrizione l'utente sarà fornito di una username e una password personali. Ogni sessione di accesso ad internet avrà la durata di 3 ore e ciascun utente non potrà utilizzare internet per più di una sessione al giorno. Ogni utente fornito di password e username è obbligato a non cederla ad altro utente poiché ciascuno è personalmente responsabile nel tempo di utilizzo sia del computer sia di eventuali azioni non corrette e perseguibili per legge dei materiali reperibili in Internet.

Gli utenti che non rispetteranno tali indicazioni saranno automaticamente esclusi dall'utilizzo del servizio. In caso di gravi inadempienze saranno informate le autorità giudiziarie.

Non viene garantita agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca compiuti durante la navigazione in Internet.

Il personale in servizio garantisce l'assistenza di base per eseguire le ricerche, mentre non è assicurata l'assistenza di tipo informatico.

La biblioteca non è responsabile dei disguidi e rallentamenti della rete imputabili al fornitore di connettività, né della qualità delle informazioni reperite tramite Internet.

8.12 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.).

Non è consentito utilizzare prolunghe o stendere cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci, seppur minimi, alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese e di proseguire il proprio lavoro trasferendosi presso i posti studio attrezzati.

8.13 MedialibraryOnLine

MedialibraryOnLine è un network pensato per raccogliere in un unico portale varie tipologie di risorse multimediali quali e-book, musica, film, video, audiolibri, quotidiani e periodici, banche dati e risorse per l'e-learning.

MediaLibraryOnLine aggrega non solo contenuti commerciali (acquistati con licenze speciali dalle biblioteche) ma anche contenuti "free".

Ogni utente può accedere a questo servizio presentando al personale della biblioteca il proprio codice fiscale e l'indirizzo di posta elettronica per la relativa iscrizione. In breve tempo, gli saranno comunicati la password e l'username personale per l'accesso a Medialibrary.

Il servizio è gratuito.

L'utente ha diritto a prendere in prestito due e-book al mese anche contemporaneamente.

Il prestito ha la durata di 14 giorni e non è rinnovabile. Qualora la risorsa richiesta risultasse in prestito l'utente può fare una prenotazione. Al momento che la risorsa tornerà disponibile l'utente riceverà una e-mail. Se non accederà alla risorsa entro due giorni, la risorsa stessa tornerà disponibile per un altro utente.

L'utente ha l'accesso anche ad una ricca collezione di musica in formato MP3 del catalogo Sony.

Può scaricare e conservare gratuitamente fino a tre download alla settimana.

Molto fornita è anche la scelta della lettura in streaming dei quotidiani nazionali ed esteri.

La Rete REDOS ha messo a disposizione dei propri utenti la lettura dei maggiori quotidiani nazionali. I quotidiani sono consultabili gratuitamente tutti i giorni 24 ore su 24.

9. Promozione della Biblioteca ed attività

La biblioteca persegue le proprie finalità attraverso l'organizzazione diretta, o in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, di eventi e iniziative finalizzate alla promozione e valorizzazione delle risorse umane e culturali della comunità. Sostiene attività e progetti di promozione alla lettura utilizzando a tale riguardo forme di collaborazione con gli utenti, associazioni, circoli di lettura, etc. Particolare attenzione viene rivolta alla promozione e alla lettura ad alta voce per i bambini con l'adesione al progetto nazionale "*Nati per Leggere*".

Per rendere partecipi gli studenti dello spirito della biblioteca vengono organizzate visite guidate per le scuole di ogni ordine e grado previa prenotazione telefonica o telematica.

Al fine di rendere sempre partecipi gli utenti alla vita della biblioteca tutti gli eventi e le iniziative promosse saranno pubblicate sulla pagina face-book della biblioteca.

10. Rapporto con gli utenti

10.1 - Obblighi degli utenti

Gli utenti devono avere un contegno tale da non recarsi vicendevolmente fastidi.

In particolare ogni utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca stabilite nel regolamento e nella presente carta dei servizi;
- rispettare gli orari, 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

10.2 - Tutela dei diritti degli utenti

Ogni cittadino ha diritto ad usufruire dei servizi della biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

Al fine di assicurare la massima tutela dei diritti dell'utente, è prevista la possibilità di inoltrare reclami e suggerimenti per limitare disservizi o malfunzionamenti delle prestazioni bibliotecarie.

La segnalazione deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente. Può essere presentata per iscritto o spedita per posta elettronica a: info@comune.poggibonsi.si.it Non saranno presi in

considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 30 giorni.

11. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi

La presente carta dei servizi entrerà in vigore dal 4 novembre del 2013.

La carta sarà revisionata e aggiornata con cadenza quinquennale salvo sostanziali novità a livello organizzativo o normativo.

Tabella standard di qualità

Modalità e tempi di erogazione dei nostri servizi

| SERVIZI | Tempi di consegna/utilizzo | Quantità max |
|--|--|--------------------------------|
| Prestito libri | Immediato Durata del prestito: 30 gg. rinnovabili | n. 3 |
| Prestito dvd o cd | Immediato Durata del prestito: 7 giorni non rinnovabili | n. 3 |
| Prestito e-book reader | Immediato Durata del prestito: 14 giorni non rinnovabili | n. 1 |
| Prenotazione documenti | Immediato | n. 3 |
| Prestito interbibliotecario | Variabile a seconda del sistema di consegna utilizzato Durata del prestito: 30 gg non rinnovabili | n. 3 |
| Riproduzioni fotostatiche | Immediato per quantità limitate; entro la giornata per quantità superiori a 30 fogli | vd. legge n. 633 del 22.4.1941 |
| Consultazione materiali non ammessi al prestito | <ul style="list-style-type: none">• Immediato• Solo su appuntamento per il fondo antico | illimitata |
| Consulenza o ricerca bibliografica | Variabile a seconda della complessità e del prodotto finale richiesto e comunque garantito entro 20 gg. lavorativi | n. 1 |
| Accesso ad internet | max n. 3 ore giornaliere tramite accesso con password personale | / |
| Telefonata di avviso dopo il rientro del libro prenotato | Entro un giorno | / |