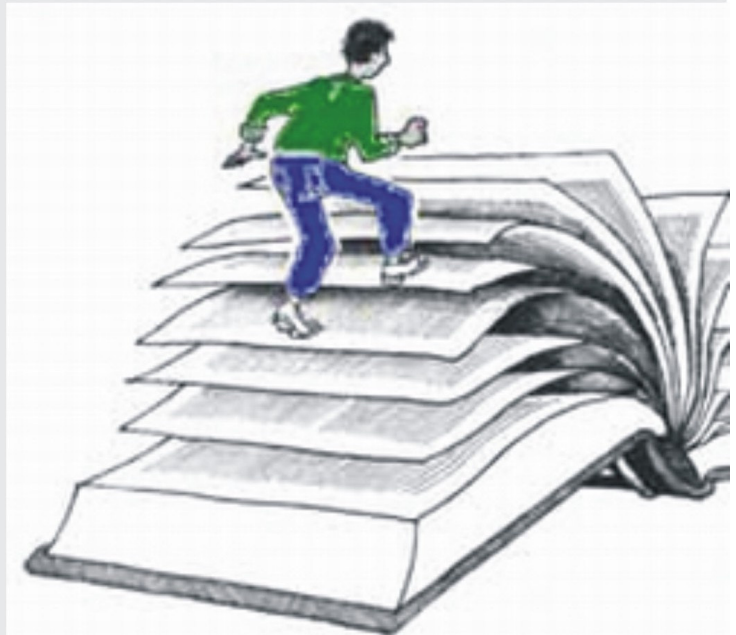


Biblioteca Comunale di Cascina

Carta dei Servizi



INDICE

1. PREMESSE
2. FINALITA' DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CASCINA
3. PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
4. RACCOLTE DOCUMENTARIE
5. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA
SERVIZI
6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI
7. DOVERI DEGLI UTENTI
8. USO DELLA SALA RIUNIONI
9. TARIFFE

1- PREMESSE

La Carta dei servizi della biblioteca comunale di Cascina, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 nonché dall'art. 24 del regolamento comunale approvato con delibera di G.C. n.2 del 04.12.1998, descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di favorire e migliorare il rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale con il quale la Biblioteca presenta tutti i suoi servizi e dichiara gli obiettivi che si impegna a raggiungere anno per anno, sulla base delle risorse e dell'organizzazione disponibili.

Nel fare questo la Biblioteca mette in prima linea l'attenzione ai bisogni e alle aspettative dell'utenza, che è chiamata a svolgere il ruolo di "motore" e "controllore" dell'innovazione. Il livello di qualità dei servizi offerti viene infatti controllato direttamente da parte degli utenti, che hanno a disposizione diversi strumenti, dalle indagini sulla soddisfazione agli sportelli reclami e suggerimenti (URP). La Biblioteca si propone un continuo miglioramento dei servizi forniti, che verranno poi inseriti come nuovi standard nelle successive versioni della Carta. È un patto fra Biblioteca ed utenti, che contiene impegni reciproci e regole

2- FINALITÀ DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CASCINA

Il Comune di Cascina riconosce e s'impegna ad attuare il diritto dei cittadini all'informazione e alla documentazione, ed assegna alla Biblioteca Comunale la funzione di dare attuazione al diritto dei cittadini all'informazione, allo studio, alla cultura, alla continuità formativa e all'impiego del tempo libero, al fine di contribuire alla promozione della crescita culturale e dello sviluppo sociale della comunità.

La Biblioteca comunale di Cascina è un servizio pubblico di base garantito a tutti i cittadini per rispondere al loro bisogno di informazione, cultura e formazione permanente cercando di valorizzare le peculiarità storiche del territorio di appartenenza.

La Biblioteca comunale di Cascina aderisce alla Rete bibliotecaria provinciale "Bibliolandia", ed al progetto regionale di prestito interbibliotecario "Libri in Rete", promosso dalla regione Toscana che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni aderenti di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario.

3- PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA LA CARTA

Uguaglianza

I servizi della biblioteca comunale sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell' erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La Biblioteca osserva orari coordinati con altre strutture bibliotecarie delle Rete bibliotecaria Bibliolandia.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche .

Partecipazione e trasparenza

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.

4 - RACCOLTE DOCUMENTARIE

La biblioteca organizza le sue raccolte documentarie favorendo il libero accesso all'informazione da parte degli utenti. Pertanto i documenti sono disposti a scaffale aperto, direttamente accessibili dagli utenti stessi. La biblioteca cura l'aggiornamento e lo sviluppo delle raccolte attraverso gli acquisti e le revisioni periodiche, cura il mantenimento di un catalogo informatico che consenta il rapido recupero dei documenti disponibili.

La biblioteca favorisce la partecipazione dei cittadini alla formazione delle raccolte, offrendo l'opportunità di effettuare proposte di acquisto tramite le desiderate, alle quali fornisce risposte secondo modalità e nel rispetto dei tempi definiti da specifiche procedure.

5 - ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca comunale di Cascina è aperta al pubblico tutti i giorni feriali secondo il seguente orario, per un totale di 52 ore settimanali:

	MATTINO	POMERIGGIO
lunedì	9.00 – 13.30	14.30 – 19.30
martedì	9.00 – 13.30	14.30 – 19.30
mercoledì	9.00 – 13.30	14.30 – 19.30
giovedì	9.00 – 13.30	14.30 – 19.30
venerdì	9.00 – 13.30	14.30 – 19.30
sabato	9.00 – 13.30	

Il presente orario può essere suscettibile di riduzioni in situazioni occasionali, circoscritte e motivate.

Nel periodo estivo di norma (mese di agosto) la biblioteca effettua l'orario ridotto (antimeridiano) ed un ulteriore periodo di chiusura, deciso annualmente con provvedimento dirigenziale.

6 - SERVIZI

I servizi erogati dalla biblioteca sono i seguenti:

- a) Servizio di consultazione, lettura e studio in sede
- b) Servizio di prestito dei documenti
- c) Servizio di prestito interbibliotecario
- d) Servizio di consulenza bibliografica e reference
- e) Servizio Internet
- f) Servizio emeroteca
- g) Sezione speciale: biblioteca per ragazzi
- h) Sezione speciale: sezione locale
- i) Sezione speciale: Fondo Bigongiari

a) Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione del catalogo informatizzato può avvenire tramite l'operatore che seguirà l'utente nella ricerca. La biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura in sede.

E' possibile entrare nelle sale di lettura con libri e materiale di documentazione di proprietà personale: in questo caso ogni lettore è tenuto a mostrare tale materiale agli operatori della biblioteca. L'attività di studio con libri propri da parte degli utenti è consentita nei limiti dei posti disponibili.

E' possibile utilizzare computer portatili personali, per i quali il collegamento alla rete di alimentazione è fornito gratuitamente dalla biblioteca

b) Servizio di prestito dei documenti

Per accedere al servizio è necessaria l'iscrizione alla biblioteca. L'iscrizione è gratuita e si effettua attraverso la compilazione di un modulo elettronico da parte dell'operatore e dopo aver accertato l'identità del richiedente.

Per i minori di 15 anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci. Il prestito dei libri è di 30 giorni. Il prestito dei libri inseriti nell'elenco delle novità è di 15 giorni. Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi. Di norma non possono essere prestate allo stesso utente più di tre opere.

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, i periodici del mese in corso, alcun documenti della sezione locale. Il personale della biblioteca si riserva, se del caso, il diritto di escludere temporaneamente dal prestito o dalla consultazione opere di norma prestabili come previsto dall'articolo 19 del regolamento interno della Biblioteca. Il materiale non immediatamente disponibile può essere prenotato. L'utente interessato sarà avvisato telefonicamente del rientro del libro, che dovrà essere ritirato entro 3 giorni dall'avviso, dopodiché verrà ricollocato a scaffale.

Il prestito di uno stesso documento può essere rinnovato, anche telefonicamente o tramite posta elettronica, per non più di una volta.

Il sollecito alla restituzione dei libri prestati e non consegnati nei tempi previsti sarà effettuato telefonicamente e/o per avviso scritto. Se i giorni di ritardo rispetto alla data di scadenza del prestito supereranno i 30, l'utente sarà escluso dal servizio del prestito per altrettanti giorni.

Lo smarrimento o il danneggiamento del documento prestato comporta il risarcimento della perdita subita con altra copia della stessa edizione o comunque equivalente.

c) Prestito interbibliotecario

La Biblioteca fornisce anche il servizio di prestito interbibliotecario erogato sulla base della reciprocità con altri istituti culturali, secondo la normativa nazionale vigente e gli indirizzi della regione Toscana.

In particolare la biblioteca si impegna a:

- effettuare ricerche di documenti non posseduti, anche attraverso le strumentazioni telematiche e i cataloghi in linea, presso le biblioteche della Rete cui aderisce
- Inviare l'eventuale richiesta di prestito interbibliotecario entro 24 ore dal buon esito della ricerca
- Avvisare telefonicamente l'utente interessato dell'arrivo del documento richiesto;
- Inviare nuovamente il documento alla biblioteca che lo possiede al termine del periodo del prestito;

Il prestito interbibliotecario all'interno della Rete Bibliolandia è gratuito. Il prestito interbibliotecario all'interno della Regione Toscana è gratuito entro i termini del progetto regionale "Libri in rete" a cui la biblioteca aderisce, fatte salve eventuali diverse condizioni applicate dalle biblioteche.

d) Servizio di consulenza bibliografica e reference

Il personale della biblioteca è a disposizione dell'utenza per fornire assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo.

Per la ricerca bibliografica possono avvalersi, oltre che del patrimonio cartaceo, anche di banche dati off line e on line. Il servizio ha di norma tempi di esecuzione immediati, salvo per ricerche di particolare complessità per le quali gli operatori si riservano tempi di risposta più lunghi fino ad un massimo di 7 giorni.

e) Servizio internet

Nella Biblioteca comunale di Cascina è disponibile al pubblico una postazione con accesso ad internet attraverso apposito abbonamento. Le modalità di utilizzo di questi servizi (costi,

orari e limiti vari) sono fissate nell'apposito Regolamento di cui l'utente può prendere visione direttamente in Biblioteca o sulle pagine web del comune di Cascina dedicate ai regolamenti.

L'accesso a internet è concesso agli utenti iscritti al prestito. Di norma ogni utente può utilizzare internet per non più di un'ora al giorno per un massimo di 3 ore settimanali.

Il personale sarà a disposizione per l'avvio del software di collegamento e per fornire informazioni e spiegazioni di carattere generale. La biblioteca non è responsabile dei contenuti delle risorse reperibili in rete. Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile a norma delle vigenti leggi per l'uso fatto del servizio internet.

f) Servizio emeroteca

La biblioteca comunale mette a disposizione degli utenti riviste e quotidiani tramite abbonamento. L'accesso alla consultazione in biblioteca dei periodici è immediato.

Le riviste sono di norma ammesse al prestito ad esclusione delle riviste del corrente mese.

g) biblioteca per ragazzi

La biblioteca comunale svolge un servizio specifico per l'utenza nella fascia d'età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario in spazi specifici. L'accesso al prestito viene previa presentazione della tessera personale di iscrizione (rilasciata dalla biblioteca secondo le modalità previste dal regolamento interno. La biblioteca ragazzi costituisce un servizio di base rivolto a tutti i bambini che frequentano la scuola materna, la scuola primaria e secondaria di primo grado agli insegnanti, ai genitori: la biblioteca collabora con le scuole del territorio alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate con le scolaresche.

Gli insegnanti interessati ad usufruire delle visite guidate devono fissare un appuntamento con il Responsabile della Biblioteca

La biblioteca ragazzi è situata al piano terreno della biblioteca comunale e comprende uno spazio infanzia, ed un settore ragazzi, lo spazio infanzia è riservato ai bambini in età prescolare.

Ad esso possono accedere i bambini al di sotto dei 6 anni sotto la stretta sorveglianza di un accompagnatore adulto affinché il bambino non disturbi i frequentatori della biblioteca e faccia un uso adeguato di strutture e libri. Il settore ragazzi è rivolto ad un'utenza da 6 a 14 anni.

h) Sezione locale

La biblioteca comunale cura la raccolta della documentazione locale storica ed attuale a testimonianza della storia e della vita culturale, sociale ed economica della comunità locale.

Data la particolare importanza per la comunità e spesso, la rarità dei documenti conservati presso la sezione locale il personale della biblioteca si riserva il diritto di escludere dal prestito qualunque documento della presente sezione.

i) Fondo Bigongiari

La biblioteca comunale di Cascina accoglie una serie di volumi del poeta e scrittore nostro conterraneo Piero Bigongiari che sono stati donati dalla moglie nell'ottobre 2004 in occasione del 90° della nascita dello scrittore.

7 - TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

a) Reclami

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella presente carta dei servizi. L'utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi della biblioteca al Responsabile del Servizio.

Il Responsabile del Servizio darà motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dalla data di presentazione dell'osservazione, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

b) Forme di partecipazione degli utenti

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca attraverso i moduli prestampati e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il Responsabile del Servizio vaglierà l'acquisto delle singole proposte, compatibilmente con il piano di sviluppo delle collezioni e le risorse finanziarie disponibili.

8 - DOVERI DEGLI UTENTI

Il comportamento degli utenti nei locali della biblioteca deve essere corretto e rispettoso degli altri utenti e delle competenze del personale addetto. Danni arrecati alla sede, alle attrezzature e al patrimonio della biblioteca dovranno essere risarciti sulla base delle valutazioni di mercato.

La mancata osservanza delle norme della Carta dei servizi e dei presenti doveri degli utenti comporterà l'allontanamento dai locali della biblioteca e l'esclusione dai servizi offerti.

L'ammissione nei locali della Biblioteca è subordinata al rispetto delle regole di convivenza imposte dalla frequenza di un luogo di studio e di ricerca. Pertanto è vietato:

- parlare e studiare ad alta voce, arrecare disturbo in qualsiasi modo agli altri utenti;
- fumare;
- introdurre cibi e bevande;
- utilizzare apparecchiature rumorose (walk-man, radio, telefoni cellulari);
- danneggiare il patrimonio della Biblioteca;
- asportare pagine di libri e/o riviste, far segni o scrivere, anche a matita, su libri e documenti della Biblioteca;
- trattenere oltre il necessario i dizionari e le opere di larga consultazione accessibili nelle Sale di Lettura;
- ricollocare in modo disordinato e/o nei posti sbagliati libri e riviste presi dagli scaffali delle Sale di Lettura;
- servirsi in maniera impropria degli arredi, delle attrezzature e degli ambienti (sedere sui tavoli, per le scale, sui bordi delle finestre) e impedire la piena agibilità da parte degli altri utenti dello spazio messo a disposizione;
- utilizzare gli strumenti informatici per fini diversi dalla consultazione bibliografica in linea e dei CD-ROM, in particolare è fatto divieto di utilizzare la posta elettronica, di navigare in Internet e

nelle altre reti con scopi diversi dalla consultazione di strumenti bibliografici e di manomettere, a qualsiasi titolo, l'assetto del software e le apparecchiature hardware messe a disposizione;

- utilizzare locali, macchinari e risorse di vario genere della Biblioteca al di fuori dei fini istituzionali che quest'ultima si prefigge;
- alterare la segnaletica affissa nei locali indicante l'ubicazione del materiale;
- mutare la disposizione e l'ubicazione dei tavoli e delle attrezzature;
- introdursi senza autorizzazione nei locali in cui hanno sede gli uffici del Personale e utilizzare apparecchiature e materiale di cui si serve il Personale per l'espletamento delle sue funzioni;
- tenere un atteggiamento, personale e di gruppo, non consono al decoro dell'Istituzione;
- gli utenti sono pregati di essere discreti nel portamento e decorosi nell'abbigliamento.

Le sanzioni previste per chi non ottempera alle suddette norme sono, a seconda della gravità delle infrazioni e delle recidive, il richiamo verbale, il richiamo scritto, l'esclusione temporanea e quindi l'esclusione definitiva dalla Biblioteca. Il Personale è a disposizione dell'utenza per la segnalazione di eventuali disagi o proposte di miglioramento dei servizi; proposte e reclami possono essere inoltrati per iscritto ai responsabili degli uffici e delle strutture, che sono tenuti a fornire sollecita risposta.

9 - USO DELLA SALA RIUNIONI

E' consentito l'uso della sala riunioni posta all'interno della biblioteca comunale di norma durante l'orario di apertura della biblioteca e secondo le modalità previste dall'apposito regolamento comunale.

L'uso della sala è soggetto ad un rimborso spese forfettario come definito dal successivo articolo 10 della presente carta.

10 – TARIFFE

Sono soggetti a tariffa i seguenti servizi:

- Stampe da computer: (1° stampa 0,50 euro successive 0.10)
- Uso della sala riunioni: euro 30,00 per ogni giorno di utilizzo (o frazione), da pagare anticipatamente, pena la non concessione della sala.

Informazioni:

Biblioteca Comunale Viale Comaschi, 67
56021 Cascina

Telefono e Fax: 050/702492

Email: biblioteca@comune.cascina.pi.it

Sito web:

www.comune.cascina.pi.it/viverecascina/biblioteca

Responsabile Servizi Bibliotecari

Dott.ssa Manuela Simoncini

Email: msimoncini@comune.cascina.pi.it

Telefono 050/719317

Carta dei Servizi

