

# **Carta dei Servizi**

1. La missione della biblioteca 2. Principi generali 3. servizi e prestazioni 4. strumenti per l'erogazione dei servizi 5. Gli impegni degli utenti. 6 Prospetto riassuntivo tariffe

---

## **1. LA MISSIONE DELLA BIBLIOTECA**

La Biblioteca Comunale "Pablo Neruda" è un servizio pubblico gestito in parte dalla cooperativa sociale eskimo e dal Comune come strumento di realizzazione dei fini dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione gratuita 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 della cultura della democrazia. Come primo punto di libero accesso all'informazione e alla documentazione, essa sostiene la formazione del cittadino per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di integrazione tra le diversità culturali e accresce la consapevolezza del valore dell'eredità culturale, trasmettendola alle generazioni future attraverso l'offerta di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

Le tematica su cui la Biblioteca è attualmente specializzata riguarda tutto il settore pedagogico, educativo, formativo, didattico e del rapporto con e tra giovani, adolescenti e minori, privilegiando testi che abbiano sia una solida valenza scientifica che un approccio divulgativo, fruibili quindi anche da insegnanti e genitori.

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **Uguaglianza**

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi, come ad esempio il prestito interbibliotecario o la spedizione di documenti, per i quali la Biblioteca può stabilire di attuare questo genere di limitazioni. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

### **Imparzialità**

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità.

### **Partecipazione**

La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro, e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione. La forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

## **Efficienza ed efficacia**

Compatibilmente con le proprie risorse, la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

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

---

## **3. SERVIZI E PRESTAZIONI**

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

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

Lunedì 10.00-13.00.

Martedì 16.00 – 19.00

Mercoledì 10.00 – 13.00

Giovedì 16.00 – 19.00

Venerdì 10.00 – 13.00

Sabato 10.30 – 13.00

Dal 1 luglio al 30 settembre la biblioteca segue l'orario ridotto. Nel mese di agosto la biblioteca resta chiusa.

La biblioteca è chiusa nei giorni festivi dell'anno.

### **Accesso ai locali e ai servizi**

#### **- Accesso ai locali**

L'accesso ai locali della biblioteca è libero e gratuito.

Gli utenti hanno facoltà di portare con sé libri di proprietà personale.

#### **- Accesso ai servizi**

La biblioteca si impegna a erogare l'intero portafoglio servizi durante l'orario di apertura al pubblico, nell'intento di permettere agli utenti di usufruire in un'unica visita di tutte le opportunità offerte.

Essa si impegna a comunicare attraverso specifici avvisi le eventuali limitazioni per specifici servizi.

La biblioteca si impegna a concentrare negli ultimi 10 minuti di apertura al pubblico della sede le operazioni di chiusura e salvataggio dati. Durante tale intervallo di tempo, dedicato alla uscita del pubblico, i servizi si intendono chiusi al pubblico, e perciò non più esigibili.

## **Consultazione, lettura e studio in sede**

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito. I volumi sono consultabili tramite catalogo on-line della rea.net e sono tutti disponibili per la lettura, senza limite di numero. L'estrazione e l'esatta ricollocazione dei materiali consultati è a cura del personale addetto alla biblioteca.

## **Informazione e documentazione**

### **- Catalogo elettronico**

La biblioteca garantisce l'aggiornamento in tempo reale delle notizie bibliografiche presenti all'interno del proprio catalogo, consultabile sia dai terminali collocati all'interno dell'edificio, sia via internet, all'indirizzo <http://reanet.comune.empoli.fi.it>.

### **- Servizi generali di informazione in sede**

La biblioteca offre agli utenti assistenza generale alla ricerca di informazioni, orientando all'uso delle fonti documentarie presenti in sede, o segnalando biblioteche e centri di documentazione specialistici a cui rivolgersi per proseguire la ricerca; localizza nelle diverse biblioteche libri e documenti ricercati dagli utenti, mettendo a disposizione i servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

### **- Servizio di assistenza alla stesura di ricerche**

La biblioteca offre gratuitamente agli studenti della scuola primaria e secondaria un servizio di assistenza per lo svolgimento di ricerche o tesine.

Per lo svolgimento del servizio la biblioteca si avvale di fonti cartacee, elettroniche locali e remote.

## **Prestito di documenti**

### **- Iscrizione al prestito**

Il prestito di documenti è offerto gratuitamente a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza limitazione di residenza.

Per la prima iscrizione al prestito, è richiesta l'esibizione di un documento di identità valido e non è ammessa l'autocertificazione.

### **- La tessera del prestito**

La tessera del prestito è personale. Il titolare della tessera è responsabile di qualunque uso se ne faccia.

Nell'interesse dell'utente, la biblioteca non autorizza persone diverse dal titolare a usare la tessera per effettuare prestiti, neanche se familiari e/o conviventi.

È fatto salvo ai genitori di figli minorenni di utilizzare indifferentemente la tessera personale e quella dei figli.

Per venire incontro alle necessità urgenti di utenti impossibilitati a raggiungere la sede, la biblioteca offre l'opportunità di autorizzare attraverso una delega scritta una persona di fiducia a ritirare a proprio nome i documenti desiderati.

La delega scritta deve essere presentata dal delegato congiuntamente alla esibizione di un documento di identità valido del delegante.

In caso di smarrimento/furto della tessera, l'utente è chiamato ad avvisare prontamente la biblioteca, che provvede ad annullarne la validità onde ridurre il rischio di abusi.

### **- Durata massima del prestito**

La durata massima del prestito è così stabilita:

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

## **Rinnovo del prestito**

L'utente ha facoltà di chiedere il rinnovo della durata del prestito, per pari periodo, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato da altri utenti.

Il rinnovo può avvenire secondo le seguenti modalità, a scelta dell'utente:

- di persona;
- per telefono (0571 978125-24 per i libri e gli audiovisivi
- per posta elettronica ([biblioteca@comune.capraia-e-limite.fi.it](mailto:biblioteca@comune.capraia-e-limite.fi.it) oppure [Staff@comune.capraia-e-limite.fi.it](mailto:Staff@comune.capraia-e-limite.fi.it) ).

L'opportunità di rinnovare il prestito cessa con la prenotazione del documento da parte di un altro utente.

## **- Ritardo nella restituzione dei documenti**

Il ritardo nella restituzione comporta automaticamente l'esclusione dal servizio di prestito. Per ritardi inferiori a 45 giorni per i documenti a stampa e 10 giorni per audiovisivi e risorse elettroniche, la riammissione al prestito avviene contestualmente alla restituzione, senza oneri per l'utente.

Per ritardi uguali o superiori a 45 giorni per i documenti a stampa e 10 giorni per audiovisivi e risorse elettroniche, l'utente è tenuto, oltre che alla restituzione dei documenti.

## **- Quantità massime di documenti destinati al prestito**

Ogni utente ha facoltà di prendere gratuitamente in prestito le seguenti quantità massime di documenti in contemporanea:

- 10 libri a stampa;
- 5 tra videocassette e audiocassette;
- 5 tra DVD, CD audio e CD ROM;
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario della rete REANET;
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario regionale, nazionale e internazionale.

## **Esclusione dal prestito**

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti antichi e di pregio, le tesi di laurea e i documenti e appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti di consultazione;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati nel formato specifico negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);

L'operatore è tenuto a rispettare le procedure e le istruzioni operative fissate per tali operazioni; l'utente è chiamato ad accertarsi che le operazioni siano realizzate dall'operatore immediatamente e al suo cospetto, affinché possa verificare la piena e completa rispondenza tra lo stato effettivo dei suoi prestiti e le registrazioni elettroniche riscontrabili sulla base dati.

## **- Restituzione dei documenti**

L'utente può restituire i documenti in prestito sia personalmente, sia ricorrendo ad altri soggetti che godono della sua fiducia, come amici e familiari, senza bisogno di presentare la tessera.

La restituzione può avvenire nelle seguenti modalità:

- presso la biblioteca;
- presso l'ufficio anagrafe
- presso l'ufficio cultura

Al momento non sono attive ulteriori modalità di restituzione.

### **- Danneggiamento o smarrimento di documenti in prestito**

L'utente si impegna a conservare nel modo più idoneo possibile i documenti presi in prestito in biblioteca. In caso di danneggiamento o smarrimento, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca attraverso:

- 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.

### **- Prenotazioni**

Gli utenti possono effettuare la prenotazione dei documenti già in prestito, rivolgendosi direttamente alla biblioteca, per telefono, per posta elettronica.

Al momento del rientro del documento desiderato, il personale della biblioteca avverte telefonicamente l'utente della disponibilità del documento, che rimane in deposito:

- per 13 giorni, per i libri;
- per 5 giorni, per audiovisivi e risorse elettroniche.

Trascorsi tali termini, la prenotazione è annullata e il documento può essere richiesto in prestito da altri utenti.

I documenti prenotati possono essere ritirati soltanto dall'utente che ha effettuato la prenotazione e che dovrà utilizzare per il prestito la propria tessera personale.

### **- Prestito interbibliotecario**

La biblioteca offre agli utenti l'opportunità di accedere senza oneri diretti ai patrimoni bibliografici delle altre biblioteche aderenti alla rete REANET e al progetto regionale "Libri in rete".

Ogni utente può richiedere un massimo di 3 documenti contemporaneamente alle biblioteche della rete REANET e 3 alle biblioteche aderenti al progetto regionale "Libri in rete".

Per ciascun circuito di cooperazione gli utenti sono chiamati a rispettare gli specifici regolamenti di servizio ed in particolare a rispettare i tempi di restituzione fissati.

E' previsto rinnovo sui documenti provenienti dal prestito interbibliotecario nei tempi e modalità sopra citati.

Per le richieste di prestito da presentare a biblioteche non aderenti a tali circuiti di cooperazione, la biblioteca informa gli utenti sulle specifiche condizioni alle quali il servizio viene fornito, con particolare riferimento al pagamento di tariffe e/o al rimborso di spese di spedizione. L'autorizzazione all'inoltro della richiesta di prestito interbibliotecario comporta per l'utente l'accettazione delle condizioni alle quali il servizio viene offerto dalla singola biblioteca.

## **Servizi di riproduzione materiale**

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la biblioteca permette la riproduzione a scopo personale e di studio del materiale bibliografico disponibile al proprio interno, attraverso la disponibilità della seguente serie di servizi.

Le tariffe dei singoli servizi sono definite annualmente.

### **- Fotocopie (servizio a pagamento)**

Per la fruizione di tale servizio è necessario rivolgersi al personale della biblioteca.

### **- Stampa su carta (servizio a pagamento)**

Gli utenti possono provvedere autonomamente o con la mediazione degli operatori a stampare in bianco e nero su carta i risultati delle proprie ricerche da terminale.

### **- Scarico dati su Memoria Flash USB**

Gli utenti hanno facoltà di scaricare su Memoria Flash USB i risultati delle proprie ricerche effettuate tramite la consultazione di cd-rom, la navigazione su Internet o l'uso libero delle postazioni computer.

I supporti forniti dalla biblioteca possono essere usati per più files, fino ad esaurimento dello spazio disco, ma solo per una sessione di ricerca.

### **Servizi telematici e multimediali**

Gli utenti hanno a disposizione 4 postazioni multimediali dalle quali possono:

- utilizzare gratuitamente i programmi del pacchetto Libre Office;
- visionare gratuitamente DVD e consultare CD ROM;
- accedere a Internet, per le postazioni abilitate
- stampare su carta o scaricare documenti desiderati (servizio a pagamento).

### **La biblioteca svolge la funzione punto PAAS**

Che cosè il punto PAAS

PAAS: una rete territoriale di Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi online. Un servizio gratuito in un luogo aperto ai cittadini secondo un orario settimanale, dotato di strumentazione e risorse tecnologiche e telematiche.

Un luogo presidiato dalle associazioni.

Un luogo dove i cittadini possono trovare attività di animazione e formazione di base.

I PAAS vogliono favorire lo sviluppo della società dell'informazione in Toscana. Nascono per volontà di Regione Toscana, nell'ambito della linea di intervento(e.Toscana- Linea 3, e.Toscana per le famiglie e i cittadini) rivolta alla rimozione dei digital divide e al sostegno e diffusione delle opportunità di partecipazione e di accesso per tutti nella società regionale dell'informazione e della conoscenza.

### **I Paas hanno due funzioni prioritarie:**

**1)** Quello di qualificare la domanda di accesso alla rete, ampliando le competenze digitali dei cittadini, alfabetizzando coloro che non hanno conoscenze digitali, favorendo l'accesso alle tecnologie e ai contenuti da esse veicolati, garantendo il diritto di accesso alla rete per tutti e soprattutto alla popolazione svantaggiata che rischia l'esclusione dal mondo digitale (ICT);

**2)** Quello di diffondere e promuovere l'offerta dei servizi online per i cittadini che le Pubbliche Amministrazioni stanno realizzando sulla rete, facilitando e sostenendone l'accesso, orientando gli utenti, mediando rispetto ai contenuti e alle interfacce.

---

## **4. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **Sede**

La sede della biblioteca è al 1° piano della sede comunale in piazza 8 marzo 1944, 9.

Offre spazi parcheggio per auto e per biciclette.

La sede dispone di ascensore per l'accesso delle persone diversamente abili.

La strutturata:

### **Edificio Biblioteca**

I servizi della biblioteca sono tutti collocati all'interno di una unica sala principale:

- Banco informazioni, prestito e vetrina novità all'ingresso.
- Sala multimediale e sala lettura al centro.
- le raccolte documentarie sono disposte in scaffali lungo tutto il perimetro della struttura della sala.
- Bagno: a libero accesso per il pubblico.

### **Raccolte documentarie**

La biblioteca ha un patrimonio di 6291 libri e opuscoli, suddivisi in 6 sezioni sezioni.

- Generale.
- Bambini (4-7 anni).
- Ragazzi (8-12 anni).
- Giovani.
- Adulti.
- Storia e cultura locale.

Il patrimonio bibliografico è costituito da materiale librario a stampa antico e moderno, audiovisivi e risorse elettroniche.

La partecipazione a progetti di cooperazione permette alla biblioteca di entrare nella disponibilità di documenti remoti, ampliando idealmente la propria collezione.

La Biblioteca comunale "Pablo Neruda" aderisce alla rete di cooperazione territoriale REANET, attiva nell'area geografica dell'Empolese-Valdelsa e del Medio Valdarno, ed al progetto regionale di prestito interbibliotecario e document delivery "Libri in rete", promosso dalla Regione Toscana.

L'incremento del patrimonio deriva dall'acquisto di libri, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca partecipa a progetti di acquisizioni coordinate di livello territoriale e favorisce le donazioni.

Per garantire l'aggiornamento delle raccolte, la biblioteca opera periodici interventi di scarto del materiale bibliografico rovinato dall'uso, obsoleto, superato o comunque non più idoneo a fornire un servizio adeguato ai requisiti del servizio, impiegando specifiche procedure.

I documenti scartati, verranno donati attraverso la collocazione nello scaffale denominato "prendi e porta a casa", accessibile a tutti gli utenti.

### **Personale**

La biblioteca si avvale di operatori pubblici e personale della cooperativa.

L'aggiornamento professionale permanente del personale è un impegno primario della biblioteca, che è chiamata a garantire interventi organici di formazione in servizio.

Gli operatori della biblioteca si impegnano a rispondere ai seguenti requisiti, che risultano particolarmente importanti nella costruzione e nel mantenimento di una buona reputazione di servizio pubblico "dalla parte del cittadino":

Cortesia: gli operatori si rapportano con gentilezza nei confronti degli utenti, manifestando

attenzione alle loro esigenze e rispondendo ad eventuali critiche con spirito positivo e collaborativo; in caso di offese o atteggiamenti negativi da parte degli utenti, adottano posizioni miranti a ripristinare un clima sereno e corretto, cercando di fornire spiegazioni utili e chiarificatorie sui motivi di conflitto, ed evitano di rispondere emotivamente ad attacchi personali.

Competenza: gli operatori mettono a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui sono portatori, offrendo loro sostegno informativo e assistenza all'uso delle risorse e degli strumenti; segnalano agli utenti l'opportunità di fare riferimento ad altri colleghi più versati nei diversi segmenti di servizio, qualora avvertano di non disporre delle conoscenze necessarie a far fronte ad esigenze particolarmente complesse; hanno inoltre facoltà di concordare occasioni specifiche di approfondimento e ricerca, qualora la complessità della ricerca richiesta dagli utenti richieda agli operatori ulteriori attività di studio e approfondimento o risultati comunque non compatibile con le normali attività di supporto al resto degli utenti.

Disponibilità all'ascolto e all'aiuto: gli operatori dimostrano di avere a cuore le esigenze di tutti gli utenti, offrendo particolare sostegno alle persone che manifestino difficoltà nell'uso degli strumenti più complessi di mediazione informativa, o risultino non autonomi nel reperire le risorse, selezionare le fonti rilevanti e orientarsi nella loro valutazione; gli operatori calibrano il proprio intervento di aiuto in modo tale da favorire nei singoli utenti la crescita della competenza all'uso della struttura e della documentazione, attuando forme di istruzione e didattica della biblioteca integrate nelle risposte alle domande di orientamento e di informazione.

Rispetto: gli operatori sostengono i percorsi di studio, lettura e approfondimento dei singoli utenti senza esprimere considerazioni personali in merito ai contenuti, anche quando ostili e contrari alle proprie convinzioni etiche, morali, sociali e politiche. Essi tengono conto degli effetti delle differenze sociali, culturali, religiose sui comportamenti di relazione, e tendono il più possibile a rapportarsi in modo costruttivo ai valori di cui sono portatori i singoli utenti, anche adottando registri linguistici differenti, in grado di facilitare la relazione. Nel rispetto della privacy degli utenti, gli operatori si attivano a trasferire in uffici non accessibili al pubblico lo svolgimento di attività di consulenza, qualora la presenza di altre persone al banco informazioni possa costituire motivo di disagio.

Prontezza nella risposta: gli operatori sono impegnati a fornire risposte alle esigenze di informazione e documentazione degli utenti in modo solerte e pronto, nel rispetto dei tempi di erogazione del servizio e compatibilmente con i carichi di lavoro complessivamente generati dalla compresenza di più utenti. In particolare, gli operatori gestiscono le istanze provenienti dagli utenti in ordine di presentazione. Nel trattare le richieste, gli operatori si impegnano a non introdurre vincoli artificiali e immotivati volti a rinviare o evitare l'esecuzione del compito. La definizione di tempi massimi di esecuzione per alcune operazioni è sempre intesa come garanzia per la fornitura della risposta, ma non è utilizzabile dagli operatori per legittimare ritardi ingiustificati nello svolgimento di attività che possono essere regolarmente condotte entro tempi più brevi.

## **Risorse economiche e strumentali**

Le risorse economiche e strumentali con cui la biblioteca opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dal Comune di Capraia e Limite, che ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa (Bilancio di previsione annuale, Relazione previsionale e programmatica triennale, Piano esecutivo di gestione annuale).

La biblioteca si impegna ad incrementare le risorse ordinarie attraverso la ricerca di risorse straordinarie, con cui finanziare interventi aggiuntivi o ampliare il consueto spettro di

intervento. Tale impegno si concretizza mediante:

- la partecipazione a bandi locali, regionali, nazionali e internazionali di accesso a finanziamenti pubblici;
- la ricerca di sponsorizzazioni private;
- la ricerca di partnership con soggetti diversi, anche all'interno dell'Amministrazione, per la produzione comune di servizi: associazioni onlus etc.

Il Comune di Capraia e Limite si impegna altresì a garantire il mantenimento in efficienza delle apparecchiature e degli strumenti (informatici e non) utilizzati a diverso titolo per la predisposizione e l'erogazione dei servizi al pubblico, rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

---

## **5. I DOVERI DEGLI UTENTI**

Gli utenti si impegnano a:

- rispettare le disposizioni stabilite dalla biblioteca per l'erogazione dei diversi servizi;
  - rispettare gli orari di accesso ai servizi, i divieti sanciti da norme, leggi e regolamenti;
  - rispettare l'integrità della struttura, degli arredi, dei complementi d'arredo e dei documenti della biblioteca, senza arrecarvi danno;
  - essere cortesi, corretti e collaborativi con gli operatori della biblioteca;
  - non disturbare gli altri utenti all'interno della struttura, pena l'immediato allontanamento dalla struttura su richiesta degli operatori;
  - provvedere al pagamento delle tariffe per il godimento di servizi a pagamento e delle sanzioni pecuniarie espressamente previste in caso di inosservanza delle disposizioni stabilite dalla biblioteca.
- 

## **6. Prospetto riassuntivo delle tariffe dei servizi a pagamento**

- Fotocopie A4: € 0,10 a pagina;
- Fotocopie A3: € 0,15 a pagina;
- Prestito interbibliotecario a livello di rete REANET: gratuito;
- Prestito interbibliotecario a livello regionale (Libri in rete): gratuito;
- Scarico dati su Memoria Flash USB: gratuito