



COMUNE DI PONTEDERA

BIBLIOTECA COMUNALE "GIOVANNI GRONCHI"

ALLEGATO A
ALLEGATO "A"
ALLA DELIBERA GM.
n° 120 del 7/11/2013
IL SEGRETARIO

CARTA DEI SERVIZI

Indice

- 1 – La missione della biblioteca e la Carta dei servizi
- 2 – Gli ambienti, gli spazi e l'orario di apertura
- 3 - I servizi e gli strumenti per la loro erogazione
- 4 – Collaborazioni con istituzioni e associazioni
- 5 - Forme di partecipazione e tutela degli utenti; doveri degli utenti
- 6 - Norme di applicazione generale

1 – La missione della biblioteca e la Carta dei servizi

Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi della Biblioteca di Pontedera e dell'Unione Valdera descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti, in ottemperanza alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e al proprio regolamento (di cui Delibera del C.C. n. 46 del 22/05/1998) e fa proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18/10/ 2007 in materia di adozione della "Carta della qualità dei servizi" degli Istituti e dei luoghi della cultura.

La Carta dei servizi favorisce un rapporto diretto tra la Biblioteca, i propri utenti, i partner e le istituzioni. Esplicita i servizi forniti e le garanzie offerte agli utenti, ai partner e alle istituzioni sul modo di intervenire con suggerimenti e proposte di miglioramento.

Tramite la Carta la biblioteca definisce motivazioni e finalità, offrendo precise garanzie sull'operato, fornendo a utenti, istituzioni e collaboratori uno strumento di controllo sull'efficacia e sulla continuità del servizio.

La carta dei servizi è indispensabile per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- favorire il dialogo tra cittadini del territorio del Comune di Pontedera e dell'intera Unione Valdera;
- precisare i compiti e le finalità della biblioteca;
- rendere noti i servizi informativi e documentari offerti al pubblico, definendone le caratteristiche;
- esplicitare i doveri dell'utente e tutelarne i diritti, migliorandone l'ascolto e la soddisfazione.

La presente Carta dei servizi che si riferisce alla Biblioteca comunale di Pontedera e dell'Unione Valdera ottempera a quanto previsto dal Regolamento della biblioteca stessa approvato dal Consiglio comunale con Deliberazione n. 46 del 22/05/1998 e gli indirizzi in merito alla Biblioteca "Gronchi" espressi dall'Unione Valdera con apposito atto.

Finalità della Biblioteca comunale di Pontedera e dell'Unione Valdera

La Biblioteca di Pontedera e dell'Unione Valdera è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità della città di Pontedera e all'intero territorio della Valdera e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche, etniche, geografiche ed economiche dell'Unione.

La Biblioteca "G. Gronchi" di Pontedera si colloca nell'ex complesso industriale della "Piaggio", dove oggi si concentrano imprese ed istituti che qualificano la città di Pontedera e con i quali la biblioteca intratterrà rapporti di collaborazione: la Fondazione Archivio Storico e Museo Piaggio, il Centrum Sete Sòis Sete Luas,

l'Istituto di BioRobotica/Polo Sant'Anna Valdera, il Pont-Tech – CERFITT, il corso di laurea in scienze infermieristiche e la segreteria studenti dell'Università di Pisa.

Fonti di riferimento

Nella predisposizione del servizio bibliotecario il Comune di Pontedera e l'Unione Valdera agiscono nel rispetto delle principali fonti di riferimento:

- Costituzione della Repubblica Italiana (art. 9, art. 117, art. 118)
- Legge regionale Toscana n. 21/2010 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali"
- Statuto del Comune di Pontedera
- Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche
- Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo
- Convenzione della Rete Documentaria Bibliolandia

Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca comunale di Pontedera e della Valdera

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

a) Eguaglianza e accessibilità.

La biblioteca offre i propri servizi in regime di parità, senza operare alcuna distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale, economica o grado di istruzione.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti; la biblioteca si adopera per rendere facilmente fruibili i propri servizi a tutti i cittadini, essendo l'edificio nel quale essa è ubicata pienamente rispondente ai requisiti previsti alle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

b) Imparzialità.

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività e giustizia.

c) Continuità.

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Fatti salvi i casi di forza maggiore, eventuali interruzioni del servizio saranno comunicate all'utenza con almeno 5 giorni di anticipo.

d) Partecipazione.

La partecipazione degli utenti è auspicata al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L'utente può presentare osservazioni, suggerimenti, reclami e istanze; la biblioteca darà sollecito riscontro entro e non oltre 10 giorni dalla loro presentazione.

e) Efficienza ed efficacia.

La biblioteca di Pontedera ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati) e di efficacia (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati).

f) Gratuità.

La biblioteca offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consultazione di basi dati, l'uso delle postazioni di lavoro.

Mette a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, la compartecipazione alle spese sostenute dal Comune di Pontedera per l'erogazione di servizi aggiuntivi, come la fotocopiatura di testi, la stampa di documenti e il prestito interbibliotecario (quando non regolato da specifici progetti di cooperazione che ne permettano l'erogazione in regime di gratuità).

g) Il personale.

Le risorse umane rappresentano uno dei principali fattori di qualità di una biblioteca.

Il bibliotecario è l'intermediario attivo tra gli utenti e le risorse.

Il bibliotecario opera in piena autonomia, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle relative risorse fornite dall'Amministrazione Comunale di Pontedera, dall'Unione Valdera e tenendo conto anche dei regolamenti dalla Rete documentaria della provincia di Pisa Bibliolandia.

L'aggiornamento professionale del personale è un impegno che l'Amministrazione Comunale assume, garantendo interventi organici e regolari.

2 – Gli ambienti, gli spazi e l'orario di apertura

La sede della biblioteca è l'edificio collocato in viale Rinaldo Piaggio.

La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile.

Il primo piano è raggiungibile dalla scala interna principale e dall'ascensore a disposizione degli utenti.

Chiunque può accedere alle sale di lettura e soggiornarvi per lo studio e la lettura per tutto il tempo che desidera.

Dopo avere depositato negli armadietti dell'ingresso borse e cartelle, l'utente può portare in sala di lettura libri personali e materiale per scrivere, compresi computer portatili da connettere alla rete elettrica esclusivamente attraverso le prese poste sui tavoli.

In tutti i locali della biblioteca vige il divieto di fumo.

Postazioni di lavoro

Gli utenti possono usufruire di 6 postazioni dotate di accesso internet, masterizzatore, programmi del pacchetto Microsoft Office per la redazione di testi e programmi per la scansione immagini.

Sala conferenze

La sala conferenze ha la capienza di 60 posti: essa è riservata prevalentemente ad iniziative organizzate dal comune: conferenze, riunioni, mostre. Alla biblioteca spetta il compito di tenere il calendario aggiornato di tutte le iniziative in programma, autorizzate dal Sindaco. Gli arredi e le attrezzature della sala possono essere utilizzati soltanto per iniziative organizzate o concordate con i vari uffici comunali. Nel caso di richieste da parte di altri enti pubblici e/o privati e da singoli cittadini, la concessione della sala è subordinata al visto dell'Ufficio di Segreteria del Sindaco, al quale gli interessati devono rivolgersi per prendere visione del regolamento che può essere consultato anche sul sito web del Comune di Pontedera, presso lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e presso la biblioteca.

Spazi della Biblioteca dei Ragazzi

La Biblioteca dei Ragazzi occupa un proprio spazio al piano terreno della biblioteca ed è caratterizzata da aree specifiche riservate alle varie fasce d'età e alle funzioni:

- Settore Piccoli per bambini di età prescolare;
- Settore Ragazzi per alunni della scuola elementare;
- Settore Giovani Adulti per ragazzi della scuola media inferiore e biennio superiore;
- Settore Educatori con proposte librerie orientate a genitori e insegnanti;
- Spazio animazioni;
- Spazio computer e videogiochi.

I patii e gli spazi al di fuori della biblioteca

La biblioteca di Pontedera comprende due aree scoperte a patio di circa 450 mq. Si tratta di spazi schermati da griglie frangisole e delimitati su due lati contrapposti da pareti completamente vetrate che mettono in reciproca comunicazione visiva l'atrio e la sala di lettura. In questi ambienti all'aperto protetti ci si può fermare a leggere.

E' presente un posto macchina riservato ai disabili.

E' previsto un posto riservato per la sosta del corriere di Bibliolandia e per il mezzo della Rete Bibliolandia

Spazio distribuzione bevande

Al piano terra è stato allestito uno spazio con distributori automatici di bevande calde e fredde e snack che funziona a monete.

Entrambi i servizi sono gestiti da una ditta esterna. Ad eccezione delle bottigliette d'acqua, non è consentito portare altri contenitori di bevande o di cibi all'interno della biblioteca.

Spazio armadietti per deposito borse

Per accedere alla sala di lettura gli utenti possono depositare borse, cartelle, zaini e caschi in appositi armadietti con chiavi. La biblioteca non è comunque responsabile degli oggetti depositati all'interno degli armadietti, dei cappotti lasciati sugli appendiabiti o di eventuali altri oggetti lasciati incustoditi.

In caso di perdita o smarrimento delle chiavi all'utente verrà addebitato il costo della risistemazione dello sportello dell'armadietto.

Orario di apertura

La biblioteca è aperta dal lunedì al sabato.

Per permettere il riordino dei materiali e la regolare uscita del pubblico tutti i servizi si interrompono 15 minuti prima dell'orario di chiusura.

La biblioteca è chiusa in occasione della festività di San Faustino, patrono della città. Chiude alle ore 14.00 nei giorni 24 e 31 dicembre.

Durante il periodo estivo, in ragione di una riduzione della domanda da parte degli utenti, può effettuare un orario ridotto.

Possono inoltre verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente.

3 - I servizi e gli strumenti per la loro erogazione

I servizi erogati dalla biblioteca sono liberi e gratuiti se non specificato diversamente. Nella gestione ed erogazione dei servizi la biblioteca opererà per assicurarne la qualità.

Nella erogazione dei servizi la Biblioteca di Pontedera e dell'Unione Valdera si uniforma ai regolamenti collettivi (e alle loro modifiche) approvati dal Comitato Tecnico della Rete Bibliolandia, ratificati dall'assemblea dei soci della Rete medesima e successivamente deliberati dall'Unione Valdera. I regolamenti della Rete Bibliolandia (deliberati dall'Unione Valdera) costituiscono uno strumento integrativo e di aggiornamento della presente Carta dei Servizi.

Adesione alla Rete Provinciale Bibliolandia

La Biblioteca di Pontedera aderisce alla Rete documentaria della provincia di Pisa Bibliolandia. Tale adesione non è un atto formale, ma sostanziale e consente alla Biblioteca "Gronchi" di far parte di un organismo più complesso e ricco, per patrimonio e servizi erogati. In particolare l'adesione alla Rete Bibliolandia consente alle biblioteche dei comuni e degli enti associati di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica, di innovazione tecnologica, di animazione e promozione della lettura, di formazione professionale, oltre che di risorse finanziarie, che non sarebbe stato possibile acquisire dalla singole biblioteche a costi sostenibili.

In relazione al ruolo di gestore della Rete Bibliolandia da parte dell'Unione Valdera la Biblioteca di Pontedera assume il ruolo di capofila operativo della Rete Bibliolandia con tutti gli onori e gli oneri che tale ruolo comporta.

Consultazione, lettura e studio in sede

IL CATALOGO

Il catalogo della biblioteca è on line e accessibile da tutte le postazioni dei computer della biblioteca e da qualsiasi altra postazione internet.

Viene aggiornato in tempo reale e informa immediatamente sulla disponibilità dei documenti cercati, indicando se al momento della ricerca essi sono disponibili o in prestito.

L'utente può accertarsi della presenza di un documento in biblioteca anche telefonando e, se il documento è disponibile, può prenotarlo e passare a ritirarlo entro 5 giorni.

Da postazione remota l'utente può consultare attraverso internet il catalogo on line per ricercare un libro o un dvd presso la biblioteca di Pontedera, oltre che nelle biblioteche che fanno parte della Rete documentaria della provincia di Pisa Bibliolandia.

ORGANIZZAZIONE E ACCESSO AL PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO E DOCUMENTARIO

La biblioteca mette a disposizione per il prestito documenti di tutte le discipline che vanno incontro agli interessi educativi, culturali, informativi, di svago e intrattenimento della comunità.

I libri della Biblioteca sono disposti su scaffali aperti e sono consultabili in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

I libri che non trovano spazio sugli scaffali aperti sono collocati in magazzini, il cui accesso è riservato al personale. L'utente può richiederli e gli saranno consegnati subito o, se si trovano in sede distaccata, al massimo entro 72 ore.

I libri sono collocati sugli scaffali secondo le dieci classi della Classificazione Decimale Dewey. Una tabella riassuntiva di tali classi è presente in sala di lettura.

La segnaletica interna alla biblioteca favorisce l'individuazione di spazi, sezioni e materiale documentario.

USO DELLE POSTAZIONI DI LETTURA E STUDIO

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali.

Gli utenti possono occupare a propria scelta le postazioni libere, disponendo il materiale di studio e gli oggetti personali in modo da garantire agli altri utenti pari diritti di fruizione degli spazi comuni. In ragione della grande affluenza di pubblico e della notevole richiesta di accesso alle postazioni, 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.

Non è consentito utilizzare i telefoni cellulari nelle sale di lettura.

SEZIONE DI CONSULTAZIONE

Opere come enciclopedie, bibliografie, biografie, storie generali, dizionari, annuari e repertori relativi a tutte le discipline sono, di norma, disponibili per la sola consultazione e sono quindi esclusi dal prestito.

Fanno eccezione i principali dizionari posseduti in più copie; di regola una copia è disponibile per il prestito per 7 giorni.

Inoltre, è escluso dal prestito l'ultimo fascicolo delle riviste.

L'utente può fotocopiare parte di queste opere nel rispetto della legislazione nazionale in materia di diritto d'autore (L. 22/04/1941 n. 633, aggiornata con L. 18/08/2000 n. 248), dopo averne ottenuto l'autorizzazione dal personale allo scopo di salvaguardare lo stato di conservazione dell'opera.

Per venire incontro a esigenze di studio, ricerca e approfondimento è consentito il prestito speciale e notturno (incluso il fine settimana e altri giorni di chiusura della biblioteca) dei libri di consultazione.

L'utente può richiedere fino a tre libri secondo le seguenti modalità:

- nei week-end: dalle ore 13.00 di sabato alle ore 09.00 del lunedì successivo;
- nei giorni prefestivi infrasettimanali: dalle ore 18.30 del giorno prefestivo alle ore 9.00 del giorno successivo al festivo;
- la sera dalle ore 18.30 fino alle 9.00 del giorno successivo.

SERVIZI PER BAMBINI E RAGAZZI, LE LORO FAMIGLIE, LE SCUOLE E GLI INSEGNANTI

La Biblioteca dei Ragazzi occupa un proprio spazio al piano terreno della biblioteca.

I bambini devono essere accompagnati per la durata dell'intera permanenza. Gli adulti che li accompagnano sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali e sono tenuti a rispettare e a far rispettare il regolamento di servizio che viene consegnato loro la prima volta che vi accedono; il regolamento è comunque sempre disponibile sugli espositori dell'atrio.

Il patrimonio bibliografico e multimediale della Biblioteca dei Ragazzi, indirizzato a un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 16 anni, specializzato, suddiviso e organizzato per fasce d'età, si accresce e si rinnova mediante acquisti selezionati in base alla qualità.

La Biblioteca dei Ragazzi organizza attività di promozione della lettura mediante il coinvolgimento del personale della biblioteca, che si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione e la distribuzione dei materiali, il gioco e la socializzazione, della scuola e degli insegnanti, attraverso la condivisione di progetti finalizzati alla promozione della lettura e della biblioteca.

La Biblioteca dei Ragazzi organizza attività didattiche riservate alle scuole di ogni ordine e grado, attraverso visite guidate, letture, percorsi tematici e altre iniziative, ricorrendo al personale qualificato della biblioteca.

La Biblioteca dei Ragazzi interagisce e collabora anche con le strutture espositive e museali del "Dente Piaggio" e con il progetto Atelier della Robotica curato dall'Istituto di BioRobotica Polo Sant'Anna Valdera sostenuto dalla Regione Toscana.

Prestito

PRESTITO LOCALE E TESSERA SANITARIA

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri.

Per averne diritto l'utente deve iscriversi ai servizi della biblioteca, dietro presentazione di un documento di identità in corso di validità e della tessera sanitaria contenente il codice fiscale, dopo aver sottoscritto l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali").

All'utente non verrà rilasciata alcuna tessera, in quanto sarà identificato per mezzo del codice fiscale riportato sulla tessera sanitaria. La tessera sanitaria svolgerà quindi la funzione di tessera per la biblioteca e dovrà essere presentata ogni volta, unitamente ai documenti che si vuole prendere in prestito.

La Biblioteca

L'iscrizione ai servizi della biblioteca dà diritto ad utilizzare i servizi di tutte le biblioteche della Rete documentaria della provincia di Pisa Bibliolandia, secondo i regolamenti specifici approvati dalla Rete.

I minori che non hanno compiuto 16 anni si possono iscrivere al prestito previa malleveria e modulo di iscrizione firmati da un genitore o da chi ne esercita la potestà.

L'utente può prendere in prestito fino a 10 documenti (fino a 6 libri e fino a 4 oggetti multimediali), ad eccezione dei periodici, opere di consultazione generale, tesi di laurea e documenti rari.

L'utente non può richiedere né prendere in prestito documenti se ne ha già uno o più scaduti.

La durata del prestito è di 30 giorni, prorogabili per altri 30 giorni, per i libri a stampa e di 7 giorni per audiovisivi e risorse elettroniche, il cui prestito non può essere prorogato.

A partire da una settimana prima della scadenza del prestito dei libri l'utente può richiedere, telefonicamente o agendo personalmente sulla sua area personale del catalogo on line, una proroga di ulteriori trenta giorni che verrà concessa a condizione che il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

I documenti che al momento della richiesta risultino in prestito possono essere prenotati; al loro rientro l'utente che li ha richiesti sarà avvisato con e-mail o sms ed avrà 5 giorni di tempo per venirli a ritirare.

Particolari modalità di prestito sono previste per biblioteche comunali o scolastiche e insegnanti che dimostrino le finalità per cui chiedono tali deroghe; in questo caso, limiti e durata del prestito sono determinati dal responsabile della biblioteca.

Deroghe sul numero totale dei documenti e sulla durata del prestito sono previste anche per le classi scolastiche, in rapporto alle necessità di lettura o di studio; in questo caso viene fatta un'iscrizione della classe e l'insegnante rimane responsabile del prestito.

Deroghe su richiesta scritta e motivata (anche via mail) possono essere concesse a tutti gli utenti per particolari motivi di studio e di ricerca. Le deroghe sono autorizzate dal Direttore della Biblioteca entro 48 ore dall'arrivo della richiesta.

Gli utenti possono servirsi anche di due postazioni automatizzate di autoprestito.

PRESTITO DI LETTORI DI LIBRI ELETTRONICI (EBOOK), E-READER E TABLET

La biblioteca mette a disposizione anche lettori di libri elettronici o ebook il cui catalogo elettronico sarà disponibile nell'OPAC.

Gli e-book saranno forniti su reader (fino alla disponibilità di e-reader presenti in biblioteca)

La biblioteca effettuerà anche il prestito di tablet (conformandosi al regolamento della Rete Bibliolandia).

Il prestito dei lettori di libri elettronici e dei tablet è simile a quello del libro cartaceo, ma con qualche vincolo in più, a causa del valore degli oggetti e del numero limitato di dispositivi:

a. Durata del prestito: 15 giorni

Possibilità di 1 rinnovo del prestito, salvo prenotazioni da parte di altri utenti.

Il prestito degli è riservato a iscritti della *rete* che abbiano compiuto almeno 18 anni di età.

Il lettore di libri elettronici (e-reader) non viene inserito nel circuito del prestito interbibliotecario.

Gli utenti che intendono per la prima volta usufruire del servizio di prestito di libri elettronici devono sottoscrivere un modulo in cui si attesta di aver preso visione del regolamento.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY (FORNITURA DELLE RIPRODUZIONI IN FOTOCOPIA O IN FORMATO ELETTRONICO DI DOCUMENTI POSSEDUTI DALLA BIBLIOTECA)

Il prestito interbibliotecario è il servizio mediante il quale l'utente, regolarmente iscritto alla biblioteca, può richiedere in prestito documenti posseduti da altre biblioteche della rete presso le quali vengono localizzati.

Per accedere a questo servizio l'utente deve rivolgersi alle postazioni del prestito, dove il bibliotecario di turno prenoterà il documento richiesto. La prenotazione può essere fatta in prima persona dall'utente tramite il catalogo on line e i servizi gestionali connessi.

Il servizio prevede un'attesa dai due ai sei giorni per ricevere il documento. Il servizio è gratuito; viene svolto tramite corriere due volte alla settimana. L'utente viene avvisato con email o sms dell'arrivo effettivo dei documenti che devono essere ritirati entro 5 giorni, dopodiché vengono rispediti alla biblioteca proprietaria.

Progetto Librinrete

La Rete documentaria della provincia di Pisa Bibliolandia partecipa al progetto Libri in rete della Regione Toscana per l'interscambio di documenti con le altre reti attive sul territorio toscano.

Lo scambio dei documenti avviene attraverso le stesse modalità del prestito interbibliotecario in rete, esclusivamente e solo quando il documento cercato non è presente nella rete di appartenenza.

Questo servizio tra le reti è finanziato dalla Regione Toscana ed è quindi gratuito per l'utente.

Inoltre con le Reti Reanet e SDIAF è stato concordato un protocollo per lo scambio dei documenti che si serve dei corrieri di ogni rete in modo da ottimizzare le risorse (Servizio interrete BIRESD).

Per accedere a questo servizio l'utente deve rivolgersi al banco della consulenza e il bibliotecario di turno farà la richiesta di prestito con un modulo on line; la biblioteca ricevente ha tre giorni di tempo per rispondere; i tempi di ricezione del documento richiesto dall'utente sono variabili: l'utente ne sarà informato al momento dell'evasione della richiesta.

Prestito interbibliotecario fuori Toscana

Qualora il documento cercato non sia presente nei cataloghi di biblioteche aderenti a Libri in rete, su richiesta dell'utente, è possibile proseguire la ricerca in altri cataloghi italiani. Le spese per l'invio del documento e la sua restituzione sono a carico dell'utente, in base alla richiesta della biblioteca fornitrice e alle tariffe postali in vigore.

Prestito internazionale

Nel caso che neppure sull'intero territorio nazionale il documento richiesto sia disponibile, potrà essere possibile ricorrere a servizi di prestito internazionale con pagamento a carico dell'utente secondo le tariffe e le modalità indicate dalla biblioteca fornitrice.

Document delivery (DD)

E' possibile richiedere riproduzioni in fotocopia o in formato elettronico da periodici o monografie posseduti da qualsiasi biblioteca italiana secondo le norme sul copyright, con pagamento a carico dell'utente secondo le tariffe e le modalità indicate dalla biblioteca fornitrice.

Consulenza e informazione (reference)

Durante l'orario di apertura al pubblico nelle apposite aree di consulenza un bibliotecario è a disposizione dell'utenza. Il bibliotecario specializzato offre assistenza nella ricerca di informazioni e/o documentazione. Più precisamente il servizio offre:

- consulenza per ricerche bibliografiche;
- risposte pronte a richieste di informazione che richiedono consultazioni veloci;
- assistenza per il reperimento dei documenti della biblioteca o attraverso il prestito interbibliotecario (di tutte le tipologie);
- istruzioni all'uso del catalogo della biblioteca;
- istruzioni all'uso delle opere di consultazione;
- iscrizione per l'uso di internet e veloci istruzioni sulla navigazione;
- consultazione con apposito lettore dei dati presenti nella Carta nazionale dei servizi (tessera sanitaria) e attivazione dei servizi ad essa collegati dopo l'attivazione;
- consulenza sui libri in lingua, con particolare attenzione alle opere scritte nelle lingue parlate dalle comunità presenti sul territorio provinciale.

Il tempo dedicato ad ogni transazione informativa non supera i 10/15 minuti, tempo generalmente sufficiente per soddisfare le richieste.

Consulenze più complesse che necessitano di un tempo maggiore sono previste solo su appuntamento.

Servizi multiculturali

La biblioteca promuove la conoscenza e il confronto fra culture e lingue diverse destinando a questo settore una parte delle proprie risorse finanziarie all'acquisto di pubblicazioni, monografie e riviste, nelle lingue delle comunità più presenti nel territorio comunale e a quelle pubblicazioni utili a documentare i temi ed i dibattiti intorno ai temi dell'intercultura.

Servizi per utenti in difficoltà

La biblioteca ha istituito un servizio destinato a utenti diversamente abili, costituito da:

- una sezione di documenti in formato speciale che garantiscono una migliore leggibilità dei testi (libri a grandi caratteri e audiolibri)
- un servizio di prestito interbibliotecario per la fornitura di audiolibri, per il quale la biblioteca si avvale della collaborazione del Centro di distribuzione di Firenze afferente al Centro nazionale del libro parlato e del Servizio MLOL sostenuto dalla Regione Toscana.

Servizi di riproduzione

La biblioteca permette la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni (non più del 15% del totale di un libro o di un fascicolo di rivista) fissate dalla legislazione nazionale in materia di diritto d'autore (L. 22/04/1941 n. 633, aggiornata con L. 18/08/ 2000 n. 248). Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti la fotocopiatrice per la riproduzione self service di documenti.

Sviluppo delle risorse documentarie

La biblioteca sviluppa ogni anno il suo patrimonio documentario con nuove acquisizioni.

La quantità degli acquisti è determinata dal budget annuale che l'Amministrazione Comunale destina a questo scopo.

ACQUISTI

La politica degli acquisti è determinata dalle necessità di aggiornamento delle collezioni possedute, dai bisogni dell'utenza reale e potenziale e dagli orientamenti per lo sviluppo coordinato delle risorse documentarie della Rete documentaria della provincia di Pisa Bibliolandia. La Biblioteca si uniforma a quanto previsto dalla "Carta delle Collezioni" adottata dalla Rete Bibliolandia.

Gli utenti possono fare proposte di acquisto tramite la loro area personale del catalogo on line oppure compilando il modulo chiamato 'Desiderata' con le indicazioni bibliografiche di libri, dvd, riviste e documentazione elettronica che vorrebbero trovare in biblioteca.

I bibliotecari responsabili degli acquisti valuteranno le proposte compatibilmente con il programma di sviluppo del patrimonio, le risorse finanziarie e la "Carta delle collezioni" adottata dalla Rete Bibliolandia. Dopo una settimana l'utente potrà sapere se la sua richiesta è stata accolta.

Gli utenti comunque sono incoraggiati a fare richieste di acquisto sia specifiche che generiche; esse saranno utilizzate comunque come indicatori delle tendenze, dei gusti e delle necessità di lettura di chi utilizza la biblioteca e orienteranno la politica degli acquisti.

DONI

La biblioteca accetta donazioni da enti o privati cittadini, dietro valutazione del responsabile degli acquisti, con cui il donatore dovrà prendere contatto preventivamente.

Doni consistenti e di valore (intere biblioteche, collezioni di pregio, numerose e complete annate di riviste) verranno valutati attentamente.

Per doni di piccola entità, dopo un'attenta scelta del materiale che può entrare a far parte del patrimonio della biblioteca, i libri non acquisiti vengono proposti ad altre biblioteche o messi in vendita a basso prezzo presso la Bancarella della biblioteca (un espositore con questo materiale si troverà all'ingresso) o presso la Bancarella dei libri usati della Rete.

In materia di donazioni e di gestione dei libri scartati la Biblioteca adotta il Disciplinare della Donazioni e il Regolamento della Bancarella approvati dalla Rete Bibliolandia e dall'Unione Valdera.

Servizio di consultazione Internet

L'accesso ad Internet è gratuito con la connessione wi-fi per la durata di 2 ore al giorno.

Per accedere a Internet occorre essere iscritti a una delle biblioteche della Rete documentaria della provincia di Pisa Bibliolandia.

Gli utenti hanno a disposizione 6 postazioni fisse per la navigazione, oltre a tablet e notebook messi a disposizione dalla biblioteca per il prestito interno.

Le postazioni fisse sono disponibili per l'intero orario di apertura della Biblioteca per ogni iscritto e possono essere prenotate oppure richieste quando se ne abbia necessità. Ogni sessione da postazione fissa dura un'ora continuativa e può essere allungata di un'ora sempre continuativa nel caso che non ci siano altre prenotazioni su quella postazione.

Sulle postazioni fisse è predisposto un dispositivo di disconnessione automatica alla fine della seconda ora.

Ogni accesso verrà registrato in modo informatizzato per documentare il giorno, l'ora e la postazione di utilizzo per sole finalità statistiche. Per i minori di 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di uno dei genitori o di chi ne fa le veci al momento della registrazione in biblioteca. L'uso della postazione fissa è individuale e in ogni caso non è consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione. La connessione con il proprio pc portatile (o altro dispositivo personale) via wi-fi dura al massimo 2 ore al giorno.

Il servizio di wi-fi e di connettività gratuita per la durata di due ore per gli utenti sarà gestito mediante appalto esterno.

Al momento dell'accreditamento verranno attribuiti all'utente USER NAME e PASSWORD che permetteranno il suo accesso in rete.

In casi straordinari oltre alle 6 postazioni fisse è possibile usufruire del servizio di navigazione, attraverso altri pc della biblioteca, secondo le indicazioni del personale della biblioteca.

L'utente può stampare il proprio lavoro a fronte del pagamento della tariffa vigente.

In tutte le sale della biblioteca l'utente può usare il proprio portatile.

In sala lettura, per tutti coloro che non dispongono di portatile con scheda wi-fi, sono previsti prestiti temporanei di tablet e notebook.

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

consentito utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci sia pur 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.

La biblioteca non è responsabile dei contenuti offerti dalla navigazione in rete; si riserva di sospendere la consultazione ogni qualvolta non vengano rispettati i limiti di decenza imposti dal trovarsi in un luogo pubblico.

Sezione multimediale

Fanno parte del patrimonio della biblioteca comunale anche materiali multimediali come ebook reader e tablet, CD musicali e film su DVD , che vanno in prestito nel rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa vigente sul diritto d'autore (ovvero trascorsi 18 mesi dalla pubblicazione).

Ebook reader e tablet possono essere chiesti in consultazione o in prestito locale.

Sezione periodici e riviste

Comprende le riviste e i quotidiani collocati in appositi espositori.

Tutti i periodici dell'anno in corso sono esposti al pubblico. La loro consultazione è ammessa solo negli spazi riservati; ultimata la lettura, gli utenti sono tenuti a ricollocare le riviste e i quotidiani in ordine al loro posto, senza lasciarli sui tavoli.

Le riviste sono ammesse al prestito locale per la durata di 1 settimana, tranne l'ultimo fascicolo.

Le riviste delle annate precedenti, quelle non più in vita e quelle di cui, per vari motivi, è cessato l'abbonamento sono riposte in magazzino e sono consultabili e prestabili, facendone richiesta al personale, al quale vanno riconsegnate.

Gli arretrati dei quotidiani a cui la biblioteca è abbonata vengono conservati per un anno: fino a giugno si conserva anche tutta l'annata precedente, alla fine di giugno si scarta il primo semestre, alla fine dell'anno se ne scarta il secondo.

Sezione Locale

La raccolta locale raccoglie il materiale, edito e non, che riguarda principalmente il territorio del comune di Pontedera e della Valdera, nella sua evoluzione storica ed i comuni confinanti, legati ad esso per ragioni storiche, geografiche economiche e culturali.

Il materiale è ordinato in scaffali chiusi ed è consultabile facendone richiesta al personale, al quale va riconsegnato.

Sono disponibili per il prestito tutti i documenti esplicitamente indicati come "prestabili". Sono esclusi: la cartografia, le tesi di laurea, le relazioni non edite, i periodici, le foto, i documenti posseduti in unica copia.

Tutto il materiale della raccolta locale è riproducibile, con le riserve di legge, dietro richiesta al personale, ad eccezione per le tesi di laurea e le relazioni non edite.

E' possibile tenere in deposito per un periodo massimo di 5 giorni il materiale scelto per la consultazione.

Tutto il patrimonio documentario della sezione locale è consultabile sul catalogo on line della biblioteca.

In casi specifici il direttore può autorizzare per brevi periodi prestiti temporanei del materiale della sezione locale.

Archivio comunale

Presso la biblioteca, nell'area Archivi, è presente una piccola parte della documentazione dell'Archivio storico comunale di Pontedera, con riferimento ai secoli XIX e prima metà del secolo XX. In biblioteca è consultabile l'inventario di questa documentazione. L'inventario è anche consultabile in Rete sulla home page dell'Archivio storico comunale di Pontedera e sul sito AST della Regione Toscana.

Il materiale della sezione archivistica presente in biblioteca è consultabile secondo le disponibilità operative e le modalità concordate con la Soprintendenza Archivistica per la Toscana, che prevedono la formulazione di una richiesta di consultazione.

Il materiale archivistico è liberamente fotografabile con macchine digitali di proprietà del singolo utente, ma solo nell'ambito di specifiche ricerche e motivando adeguatamente la richiesta di effettuare le riprese fotografiche.

L'uso per motivi editoriali o espositive delle immagini fotografiche dei documenti deve essere autorizzato. L'uso delle immagini per motivi di studio (tesi, ricerche, ecc.) è libero.

Il materiale non potrà essere allontanato dalla biblioteca e potrà essere tenuto in consultazione per massimo 7 giorni consecutivi.

Sostegno biblioteca Ospedale Lotti

La biblioteca svolge un'attività di sostegno alla Biblioteca dell'Ospedale Lotti, secondo le modalità definite nella specifica convenzione che regola i rapporti tra i vari soggetti sostenitori della biblioteca.

La biblioteca dell'Ospedale, svolge, in collaborazione con associazioni di volontariato, il prestito librario

I documenti possono essere restituiti ai volontari, lasciati negli appositi box per la restituzione o riportati direttamente in biblioteca.

Sostegno al punto prestito presso il Centro "Coop" di via Terracini

La biblioteca sostiene, compatibilmente alle proprie risorse e ai programmi regionali, il punto prestito istituito dai soci della Coop di Pontedera presso il Centro Coop di Via Terracini.

Il servizio è svolto dai volontari Coop coordinati dalla Sezione soci Valdera.

E' favorita la circolazione tra i libri della Biblioteca Gronchi e quella della Coop.

4 – collaborazioni con istituzioni e associazioni

Oltre le tradizionali forme di cooperazione interbibliotecaria, la biblioteca di Pontedera intende costruire nuove strategie e percorsi di condivisione che rendano partecipi del progetto della biblioteca la pluralità di attori con i quali essa si relaziona. Questo processo di condivisione vede come primi protagonisti e alleati gli utenti per arrivare a coinvolgere i cittadini, le comunità di riferimento e i numerosi interlocutori con cui la biblioteca interagisce sul territorio, nelle università, nei circuiti della comunicazione scientifica, nel sistema delle istituzioni della memoria e della cultura, nella scuola, nella filiera del libro e dell'informazione, nella rete dei servizi sociali e del volontariato in una logica di integrazione e di arricchimento reciproco.

Una forma particolare di partnership sarà instaurata con le istituzioni presenti nell'asse di via Rinaldo Piaggio e segnatamente con la Fondazione Museo Piaggio, il centro di Bio/Robotica dell'Università Sant'Anna di Pisa, l'Università di Pisa presente con la segreteria e il corso di infermieristica, Pont-Tech, il Centro Sete Sois Sete Luas.

5 - Forme di partecipazione e tutela degli utenti; doveri degli utenti

L'utente può presentare osservazioni sui servizi della Biblioteca, suggerire acquisti o cambiamenti, che dovranno essere valutati dagli organi competenti, e segnalare qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Le comunicazioni devono essere inviate all'indirizzo

biblioteca@comune.pontedera.pi.it.

Il responsabile del servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 7 giorni dalla presentazione delle osservazioni, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

In biblioteca è disponibile una cassetta postale dove possono essere lasciati osservazioni e reclami.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il comportamento degli utenti nei locali della biblioteca deve essere corretto e rispettoso nei confronti del personale addetto, degli altri utenti, degli ambienti e dei materiali.

Danni arrecati alla sede o al patrimonio della biblioteca dovranno essere risarciti sulla base delle valutazioni di mercato.

L'utente è tenuto a trattare i documenti con cura, senza danneggiarli e sottolinearli; quando prende in prestito i documenti è tenuto a rispettare la data di scadenza indicata sul segnalibro consegnato insieme al documento. Inoltre, l'utente è invitato a non rimettere a posto i documenti consultati, ma a lasciarli sui tavoli.

Chi smarrisce o danneggia un documento dovrà risarcire la biblioteca con la consegna di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita oppure il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, o – in caso di indisponibilità – per l'acquisto di una edizione equivalente.

L'utente che non rispetta ripetutamente le date di scadenza del prestito, che non risponde ai solleciti telefonici e postali o che non rimborsa il costo di un documento perso o danneggiato verrà escluso dal prestito per un periodo di tempo stabilito dal responsabile 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 nelle due tipologie di area, anche richiedendo l'intervento della Polizia Municipale.

Per quanto non previsto in questo paragrafo si fa riferimento al Regolamento Bibliolandia sugli utenti.

6 - Norme di applicazione generale

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi, che sarà ovviamente collocata anche nel sito internet della biblioteca.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento di Giunta Comunale. Spetterà al responsabile del Servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

1- CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE E DEGLI ARCHIVI STORICI ADERENTI ALLA RETE BIBLIOLANDIA

2. REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLA BANCARELLA

regolamento per la gestione del progetto bancarell a collegato al sistema delle donazioni documentarie e bibliografiche

3 - CARTA DELLA COLLEZIONI (INCLUSI I PERIODICI) DELLA RETE DOCUMENTARIA BIBLIOLANDIA 2011

4- NORME DI SERVIZIO PRESTITO BIBLIOTECARIO E GESTIONE UTENTI

5- DISCIPLINARE PER LE DONAZIONI DOCUMENTARIE/BIBLIOGRAFICHE

I cinque atti sono stati approvati con delibera di Giunta dell'Unione n° 99 del 25/11/2011 “ Regolamenti operativi di alcuni servizi relativi alle rete documentaria della Provincia di Pisa-Bibliolandia”.