

**BIBLIOTECA CIVICA FALESIANA
PIOMBINO**

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi della Biblioteca Civica Falesiana di Piombino** descrive le modalità di erogazione dei servizi disponibili allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

Essa è redatta in conformità ai principi e alle linee-guida enunciati nel **Regolamento** della Biblioteca Civica Falesiana di Piombino, approvato con DGC n. 32 del 8/02/2016.

La **Carta dei Servizi** è stata predisposta come:

- strumento di informazione agli utenti;
- documento con il quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere e possibilmente a migliorare gli standard di qualità dei servizi, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili;
- divulgazione dei principali servizi offerti;
- descrizione dei diritti e doveri degli utenti;
- definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni e impegno al miglioramento.

E' possibile consultare e avere una copia sia della **Carta dei Servizi** che del **Regolamento** facendone richiesta; i testi sono inoltre accessibili e scaricabili sulla pagina web della Biblioteca, presente nel portale del Comune di Piombino, al seguente indirizzo: http://www.comune.piombino.li.it/pagina666_biblioteche.html

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

I PRINCIPI

I principi fondamentali di riferimento sono quelli enunciati negli articoli **1 e 3** del **Regolamento** della Biblioteca Civica Falesiana.

La biblioteca è un istituto culturale che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla **Costituzione Italiana** e dal **Manifesto UNESCO/IFLA** (*) sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Valorizza le peculiarità storiche, etniche e geografiche svolgendo servizio di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento. Si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

DENOMINAZIONE

La biblioteca di Piombino è denominata **Biblioteca Civica Falesiana** .

STORIA

Le origini della Biblioteca risalgono agli anni 1904-1905 quando nacque come biblioteca circolante creata da alcuni eruditi locali a sostegno dell'Università Popolare.

Il 3 Marzo 1917, come riporta il registro del Consiglio Comunale, venne ufficialmente istituita dall'Amministrazione come Biblioteca Comunale, su proposta del Circolo di Cultura Popolare.

Il patrimonio librario iniziale fu costituito dai volumi del Circolo di Cultura popolare e della Scuola Tecnica intitolata a Ferruccio Niccolini, che possedeva circa 3.200 testi di carattere tecnico e scientifico .

Nel corso degli anni la Biblioteca fu arricchita con i lasciti di alcuni illustri cittadini piombinesi, e venne situata successivamente in varie sedi: al momento dell'istituzione nel 1917 in uno chiosco in piazza Bovio, da cui fu trasferita in un locale di via C. Pisacane, e quindi in via Cavour nell'edificio scolastico ricostruito nel primo dopoguerra per ospitarvi il Liceo Classico.

La Biblioteca Comunale, alla quale erano annessi l'Università Popolare ed un piccolo Museo Scientifico, fu divisa in due sezioni: la sezione scolastica con solo accesso per gli alunni della Scuola Tecnica, e la sezione circolante per tutti gli abitanti di Piombino.

Dal secondo dopoguerra funziona come servizio di pubblica lettura.

SEDE

La Biblioteca ha sede a Piombino, in via Cavour, n. 42.

NUMERI E INDIRIZZI

TELEFONO e FAX: 0565-2226110

E-MAIL: biblioteca@comune.piombino.li.it

INTERNET: <http://www.comune.piombino.li.it/biblioteche.html>

CATALOGO: <http://sdp.comune.livorno.it/provinciale/html>

PATRIMONIO

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste, DVD, risorse multimediali e digitali.

I libri sono collocati a magazzino e a scaffale aperto, organizzati per materia (secondo la **Classificazione Decimale Dewey**) e sono solo in parte direttamente accessibili al pubblico.

La maggior parte del patrimonio può essere, oltre che consultata, anche presa in prestito su richiesta.

La Biblioteca conserva, cataloga e mette a disposizione dei suoi utenti circa:

- **45.000** volumi a stampa
- **1.000** risorse multimediali (DVD, VHS, CD ...)
- **50** riviste in abbonamento
- **6** quotidiani nazionali

Consente inoltre di accedere a banche dati on line, testi in formato digitale e in generale a quanto la moderna tecnologia mette a disposizione per l'accesso all'informazione.

L'acquisizione dei libri e delle altre risorse è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dalla **Carta delle Collezioni**, cioè nel documento che offre una descrizione dettagliata dell'articolazione, dell'ordinamento e dei livelli di copertura del patrimonio della Biblioteca .

LE SEZIONI DELLA BIBLIOTECA

- **La Sezione di Storia Locale**

In questa sezione sono raccolti tutti i materiali inerenti la storia e la vita della città: pubblicazioni, filmati, tesi di laurea aventi per argomento Piombino, riviste locali ecc. I documenti sono consultabili su richiesta e sono esclusi dal prestito.

- **La Sezione Ragazzi**

Collocata in uno specifico ambiente, presenta un'ampia selezione di materiale editoriale per l'infanzia e l'adolescenza, suddiviso sia per fasce di età che per area tematica: narrativa, pubblicazioni per studio e ricerca, fumetti, primi libri ecc...

Sono presenti anche alcune riviste e dvd per ragazzi.

Uno scaffale è dedicato ai genitori, con pubblicazioni di carattere educativo e su problemi di attualità.

- **La Sezione per i Cittadini stranieri**

Presenta materiali nelle lingue delle comunità maggiormente presenti a Piombino (Ucraini, Albanesi, Rumeni ecc..): libri, riviste e quotidiani.

Offre anche una scelta di strumenti per l'integrazione linguistica: dizionari, grammatiche ecc.

- **La Sezione Multimediale**

Comprende oltre un migliaio di DVD, VHS e CD musicali che possono essere presi in prestito secondo le norme contenute nello specifico **Regolamento per il prestito dei DVD**, (**) vedi Appendice.

- **La Sezione dei Periodici**

La Biblioteca Civica Falesiana offre un'ampia scelta di periodici, dai quotidiani (6 testate scelte tra quelle più diffuse in Italia) alle riviste (oltre 50 titoli di vario genere: per l'informazione, il tempo libero, alcune di carattere più specialistico e altre più divulgative ecc...). Sono inoltre presenti riviste e opuscoli locali.

I periodici, ad esclusione dell'ultimo numero e di quelli della Sezione di Storia Locale, possono essere presi in prestito .

- **La Sezione del Fondo Antico**

Raccoglie il materiale bibliografico più antico posseduto dalla Biblioteca Civica Falesiana, tra cui:

- n. 5 testi del 1500;

- n. 4 testi del 1600;

- n. 74 testi del 1700;

- circa 2.000 volumi del 1800 e della prima metà del 1900. Tra essi la raccolta dei Regi Decreti dal 1860 al 1899 e una raccolta ottocentesca di Codici (Criminale, Penale, Civile, Commerciale, di Procedura Penale, di Procedura Civile e i Commentari dei codici) .

Fa parte del Fondo Antico anche:

- un manoscritto, " Indice delle cose più notabili della città di Piombino", autore Pier Domenico Corsi, della prima metà del 1600;

- la collezione dei periodici, alcuni risalenti alla fine del 1800 e ai primi decenni del 1900;

- un piccola raccolta di libri per ragazzi risalente ai primi decenni del 1900.

- **Lo Spazio Espositivo**

E' possibile allestire piccole mostre di pittura, fotografia, ecc. nell'ingresso della sede di via Cavour, a richiesta degli interessati.

In tal caso il soggetto richiedente deve concordare con il Responsabile della Biblioteca le modalità e i tempi dell'esposizione , prendere visione **Regolamento per l'utilizzo dello spazio espositivo** specifico e sottoscrivere la Dichiarazione prevista dal Regolamento stesso (**)vedi Appendice .

DONAZIONI

La Biblioteca può accogliere **donazioni** di documenti proposte da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di decidere :

- di inserire le opere proposte nel proprio patrimonio, in tutto o in parte;
- di destinarle ad usi diversi quali: donazione a terzi (associazioni di beneficenza, carceri ecc.) , scambio, eliminazione o vendita, nel caso in cui tali pubblicazioni siano già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte.

Nel caso della vendita, il ricavato viene utilizzato per l'acquisto di nuovi testi o per progetti speciali della biblioteca.

L'utente è tenuto, all'atto della donazione, a compilare e firmare l'apposita **Dichiarazione per le donazioni** (**) vedi Appendice.

Proposte di donazioni consistenti (superiori ai 20 volumi) vengono valutate se il donatore fornisce la lista dei titoli proposti in dono.

Non si accettano in dono enciclopedie e testi scolastici.

ORARIO DI APERTURA

La biblioteca effettua il seguente orario di apertura al pubblico :

| | Mattina | Pomeriggio |
|-----------|--|--|
| LUNEDÍ | 9.00 – 13.00 e 14.00-19.00 | |
| MARTEDI' | 9.00 – 13.00 e 14.00-19.00 | |
| MERCOLEDÍ | 9.00 - 11.00 : su richiesta apertura: 11.00 – 12.50 | 15.30 – 18.30 Quartiere Salivoli |
| GIOVEDÍ | 9.00 – 13.00 e 14.00-19.00 | |
| VENERDI' | 9.00– 13.00 e 14.00-19.00 | |
| SABATO | 9.00 – 19.00 | 15.30 - 19.00 BiblioCoop a Salivoli |
| | | |

Durante il periodo estivo e in occasione di festività l'orario può subire variazioni.

Verrà data ampia e tempestiva comunicazione agli utenti per ogni chiusura straordinaria, variazione di orario o eventuale limitazione temporanea o permanente dei servizi.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca si impegna a:

- mantenere un adeguato standard di offerta del patrimonio informativo ed a curarne l'aggiornamento;
- rispettare leggi, norme e regolamenti;
- monitorare i servizi e rendere visibili i risultati;
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella **"I NOSTRI SERVIZI"**;
- cooperare con le altre biblioteche del Sistema Documentario del Territorio Livornese e con le altre biblioteche sia regionali che nazionali;
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.
-

ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

Per accedere al servizio di prestito è necessario iscriversi alla Biblioteca.

All'atto dell'iscrizione il cittadino è tenuto a fornire le proprie generalità, presentando un documento di identità, e a compilare una scheda di iscrizione. (**) vedi Appendice.

Per l'iscrizione di minori è richiesta la presenza del genitore.

Al nuovo utente viene consegnata la tessera di iscrizione.

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

La Biblioteca garantisce:

- che i dati personali dell'utente saranno utilizzati unicamente in funzione dei servizi erogati alla persona e trattati nel rispetto dei principi e secondo le modalità garantite dalla vigente legislazione sulla privacy;
- ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei propri prestiti in corso.

I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

Il prestito dei materiali della Biblioteca (libri, riviste, DVD ecc.) è **gratuito**.

E' previsto il pagamento unicamente per il servizio di prestito interbibliotecario fuori Regione Toscana.

Può accedere al servizio di prestito chi è iscritto alla Biblioteca .

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | Quantità STANDARD | |
|--|---|---|---|
| Prestito | Durata del Prestito e Quantità di documenti | Durata | Quantità |
| | Libri | 30 giorni | 3 |
| | Ultime novità | 30 giorni | 2 |
| | DVD e risorse multimediali | 7 giorni | 2 |
| | Riviste (precedenti al nu- mero in corso) | 7 giorni | 3 |
| | Quotidiani (arretrati) * | 1 giorno | 3 |
| | Rinnovo | Possibilità di prorogare il prestito dei libri . | 30 giorni |
| | Possibilità di prorogare il prestito di DVD e riviste | no | |
| Prenotazione | Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti | | 1 libro, 1 rivista, 1 multimediale |
| Prestito interbiblio- tecario | Gratuito tra biblioteche della Provincia e della Re- gione | 30 giorni | 2 |
| Prestito interbiblio- tecario fuori Regio- ne | Fuori Regione a paga- mento secondo le vigenti tariffe postali | 30 giorni | 2 |
| | Pagamento : | secondo le ta- riffe postali | |
| Document Delivery | Richiesta e invio della ri- produzione di un docu- mento, di un articolo o di un estratto, in fotocopia o formato elettronico a un' altra biblioteca | | 2 |
| | Ricerca sul catalogo e in- vio della richiesta | | |
| Il Rinnovo del Prestito, la Prenotazione, la Richiesta di Prestito Interbibliotecario e di Document Delivery possono essere effettuati dagli utenti iscritti in Biblioteca oltre che di persona, per telefono ed e-mail | | | |

| ERVIZIO | DESCRIZIONE | STANDARD |
|-------------------------------|--|--|
| Apertura al pubblico | Numero di ore settimanali di apertura al pubblico | 48 ore nel periodo invernale variabile in estate |
| Orientamento e accoglienza | Informazioni di base e orienta- mento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi | Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura |
| Iscrizione | Necessaria per accedere al | Max 10 minuti |

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| | servizio di prestito | |
| Consultazione, lettura e studio in sede | Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca | Immediata, accesso libero |
| | Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio | Circa 50 posti a sedere |
| Disponibilità documenti | Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti: | |
| | Conservati in magazzino | Max 5 minuti |
| | Tempo trascorso tra l'arrivo in Biblioteca di documenti rientrati dal prestito e la sua fruizione da parte del pubblico | Giorno stesso |
| Consulenza bibliografica e Reference | Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi on-line, repertori e localizzazione del documento | Da 5 a 30 minuti |
| Reference avanzato e/o elaborazione di bibliografie | Ricerche di particolare complessità o specialistiche. Ricerca assistita tramite utilizzo di banche dati specialistiche, elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti. | Max 5 giorni lavorativi |
| Reference on-line | Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta | Max 3 giorni lavorativi |
| Documentazione normativa e legislativa | Ricerca semplice di leggi e regolamenti (avendo riferimenti ed estremi di legge) | Max 5 minuti |
| | Ricerche di particolare complessità | Max 3 giorni lavorativi |
| Videoscrittura | Utilizzo pc per scrivere e stampare una lettera | Utilizzo libero e gratuito |

| | | |
|-----------------------------|---|--------------------------------------|
| Internet | Vedi regolamento specifico (**) | |
| Curriculum vitae (o altro) | Assistenza alla preparazione del C.V. (o altro) | A richiesta Max 30 minuti |

- ad esclusione del TIRRENO e della NAZIONE

SERVIZI ESTERNI

La Biblioteca effettua il servizio di prestito anche presso :

- la sede del Quartiere di Salivoli, ogni mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 18.30;
- il negozio COOP di Salivoli, ogni sabato pomeriggio dalle 15.30 alle 19.00;
- presso il bagno “ Orizzonte “, località Perelli, durante il periodo estivo.

TARIFFE

Stampe: la tariffa è stabilita ogni anno con Deliberazione di Giunta Municipale.

Prestito interbibliotecario fuori Regione: secondo tariffe postali.

FORME DI PARTECIPAZIONE

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico, utilizzando l'apposito modulo per i Desiderata . (**) vedi Appendice.

Possono altresì presentare proposte relative all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per un miglior funzionamento della Biblioteca.

I suggerimenti devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente ed essere inviati per iscritto (via fax, e-mail, posta ordinaria) all'indirizzo della Biblioteca o utilizzando il servizio URP del Comune (Home page del sito web del Comune – eurp).

RECLAMI

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo rivolgendosi direttamente alla Biblioteca oppure al servizio URP del Comune (Home page del sito web del Comune – eurp).oppure mediante lettera o fax, indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

La biblioteca risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal ricevimento.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

I diritti e i doveri dell'utente della Biblioteca derivano da norme dello Stato nonché da regole di comportamento e convivenza civile, e sono definiti nel **Regolamento** del Servizio.

Sono inoltre specificati, oltre che in questa **Carta dei Servizi**, anche dai regolamenti specifici (servizio internet, wi-fi, prestito dei DVD ecc.) che stabiliscono nel dettaglio le norme di funzionamento della Biblioteca stessa (***) vedi Appendice.

Fra i **DIRITTI** dell'utente:

- **Diritto alla tutela della riservatezza**

Ogni utente ha diritto alla riservatezza dei dati personali e delle ricerche effettuate.

- **Diritto di essere informato**

La Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.

- **Diritto all'accesso ai servizi**

Gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.

- **Diritto alla continuità del servizio**

È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

- **Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la Biblioteca**

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.

- **Diritto di proporre suggerimenti e segnalare disservizi**

Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi. Gli utenti possono presentare reclami per iscritto .

Fra i **DOVERI** dell'utente:

- **Dovere del rispetto per l'istituzione**

L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella :**"I NOSTRI SERVIZI"** (standard di funzionamento).

- **Dovere del rispetto verso gli altri utenti**

Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.

L'utente in ritardo nella restituzione dei documenti è automaticamente sospeso dal servizio di prestito.

La biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

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

agli utenti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail all'atto dell'iscrizione).

- **Dovere del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet**

La Biblioteca, riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet.

Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

Si rimanda al **Regolamento postazioni internet** del Comune di Piombino e del **Regolamento per la connessione internet wi-fi** per una descrizione dettagliata dell'ordinamento vigente. (**) vedi Appendice.

- **Dovere del rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale della Biblioteca**

I documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.

Al momento della restituzione dei documenti, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario.

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

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

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

- **Dovere dell'utilizzo responsabile delle strutture messe a disposizione per la fruizione dei servizi**

Ogni spazio o bene messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti.

L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle risorse, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

(*) - UNESCO : UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION

- IFLA : INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS

() APPENDICE:**

a) REGOLAMENTI SPECIFICI:

1. Regolamento postazione internet
2. Regolamento per la connessione internet wi-fi gratuita
3. Regolamento prestito DVD
4. Regolamento per l'utilizzo dello spazio espositivo

b) MODULISTICA :

1. Modulo di iscrizione al prestito
2. Modulo di presentazione di proposte di acquisto
3. Dichiarazione per le donazioni
4. Dichiarazione per l' utilizzo della spazio espositivo