

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi della Biblioteca di Riotorto** 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 Riotorto è la sede distaccata della **Biblioteca Civica Falesiana di Piombino**.

Dall'Ottobre del 2011 la sua denominazione specifica è :
Bi Di Bi Book – Biblioteca di Riotorto.

STORIA

La Biblioteca di Riotorto è stata istituita nel 1982, con atto del Consiglio Comunale di Piombino, come servizio culturale per gli abitanti di Riotorto.

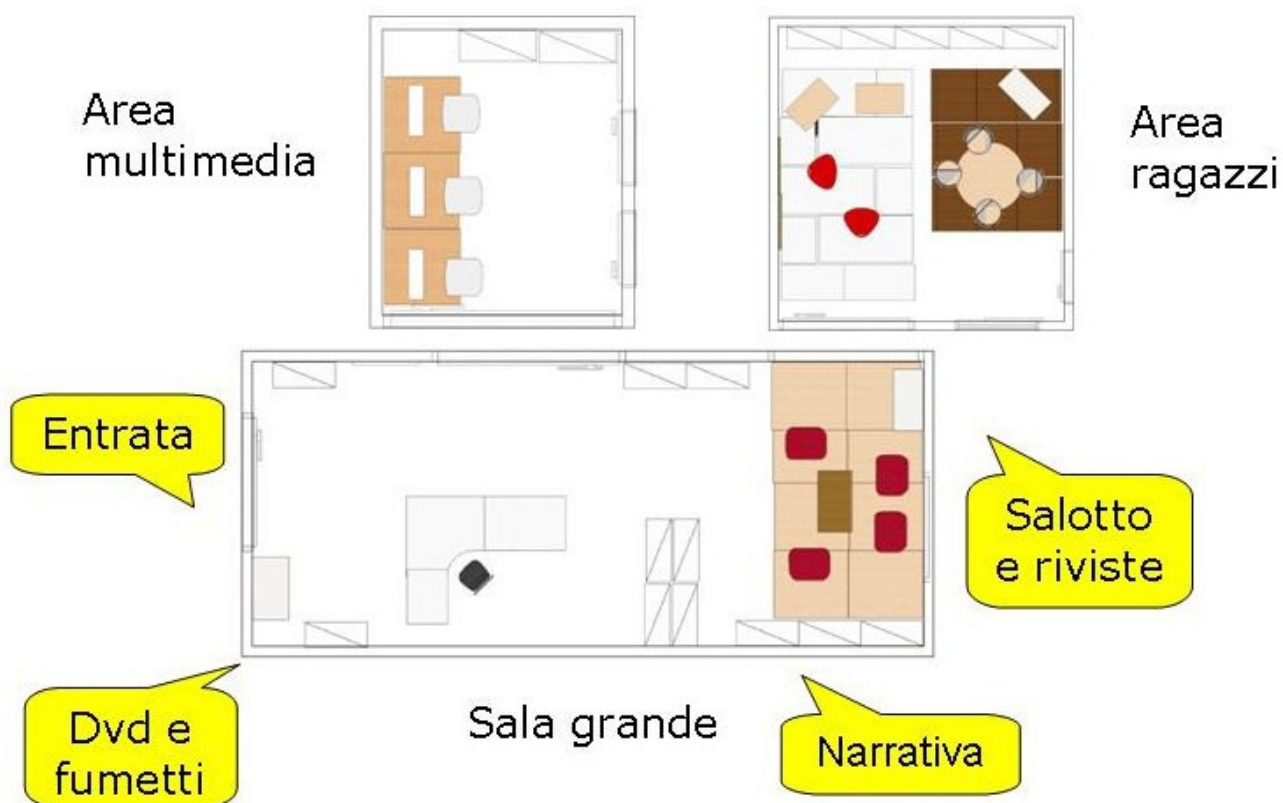
La biblioteca partecipa al **Sistema Documentario del Territorio Livornese - SDTL** , alla rete della Biblioteche regionali toscane e al Servizio Bibliotecario Nazionale – **SBN**.

SEDE

La biblioteca ha sede in via della Bottaccina n.13/D.

La superficie accessibile al pubblico è di **86** mq. Gli spazi in cui è suddivisa sono: la **sala grande** con la **narrativa**, un angolo **fumetti e dvd** e **salotto** di lettura con espositore per le **riviste**, un' **area multimediale** con **3 postazioni internet** e un' **area per i ragazzi**.

In occasioni di incontri, conferenze e proiezioni nella sala grande si ricava (attraverso lo spostamento di alcuni arredi) un saloncino che può accogliere circa 40 posti a sedere.



NUMERI E INDIRIZZI

TELEFONO e FAX: 0565-20950

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

INTERNET: http://www.comune.piombino.li.it/pagina666_biblioteche.html

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

PATRIMONIO

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

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

Una parte del patrimonio è conservata in magazzino, la cui consultazione ed il prestito è possibile su richiesta.

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

- **9000** volumi a stampa
- **300** risorse multimediali (DVD, VHS, CD ...)
- **19** riviste in abbonamento e 1 quotidiano

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 .

La Biblioteca accetta **donazioni** di documenti da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di selezionare il materiale e di decidere in merito al suo utilizzo, ovvero:

- inserire le opere proposte, in tutto o in parte, nel proprio patrimonio;
- 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 per la biblioteca.

L'utente è tenuto, all'atto della donazione, a compilare e firmare un modulo di liberatoria.

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 :

	INVERNALE Dal 15 Settembre al 14 Giugno	ESTIVO Dal 15 Giugno al 14 Settembre
LUNEDÍ	15.00 -19.00	17.00 – 20.00
MARTEDÍ	9.00 – 13.00	8.30 – 13.00
MERCOLEDÍ	chiuso	chiuso
GIOVEDÍ	15.00 -19.00	8.30 – 13.00
VENERDÍ	15.00 -19.00	8.30 – 13.00
SABATO	9.00 – 13.00	8.30 – 13.00

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 la sede di Piombino e le altre biblioteche delle reti territoriali;
- 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 NOSTRI SERVIZI

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 E DURATA DEL PRESTITO	
		Durata	Quantità dei documenti
Prestito	Durata del Prestito e Quantità di documenti		
	Libri	30 giorni	3
	Ultime novità	30 giorni	2
	DVD e risorse multimediali	7 giorni	2
	Riviste (precedente a numero in corso)	7 giorni	3
	Quotidiani (arretrati)	1 giorno	3
Rinnovo	Possibilità di prorogare il prestito dei libri .	30 giorni	1
	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 interbibliotecario	Gratuito tra biblioteche della Provincia e Regione	30 giorni	2
Prestito interbibliotecario fuori Regione	tra biblioteche dell'intero territorio nazionale	30 giorni	2
	Pagamento:	secondo le tariffe postali	
Document Delivery	Richiesta e invio della riproduzione di un documento, di un articolo o un estratto, in fotocopia o formato elettronico a un'altra biblioteca		2
	Ricerca sul catalogo e invio 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			

SERVIZIO	DESCRIZIONE	STANDARD
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico	20 ore (p. invernale) 21 ore (p. estivo)
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito	Max 10 minuti

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	18/20 posti a sedere
Disponibilità documenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti:	
	Conservati in sede	Immediata
	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)	Immediata
	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 (**)	

Alfabetizzazione informatica	Corsi di alfabetizzazione informativa: come affrontare una ricerca, quali strumenti utilizzare, (rivolti a piccoli gruppi di utenti interessati)	A richiesta (su appuntamento)
Curriculum Vitae (o altro)	Assistenza alla preparazione del C.V. (o altro)	A richiesta Max 1 ora

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 migliore 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, del 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 di Riotorto, 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 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 prestito DVD

b) MODULISTICA :

- 1) Modulo di iscrizione al prestito
- 2) Modulo di presentazione di proposte di acquisto (Desiderata)
- 3) Dichiarazione per le donazioni