



COMUNE DI CASTIGLIONE DELLA PESCAIA

CARTA DEI SERVIZI
DELLA
BIBLIOTECA COMUNALE
"ITALO CALVINO"

1 - PREMESSA

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

La biblioteca pubblica, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

Gli scopi della biblioteca pubblica sono definiti nelle raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation Of Library Associations and Institutions) e nel manifesto Unesco della biblioteche pubbliche.

La biblioteca pubblica è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, 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, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

1.1 - Finalità della Biblioteca Comunale "Italo Calvino" di Castiglione della Pescaia

La Biblioteca Comunale "Italo Calvino" di Castiglione della Pescaia è un servizio di pubblica lettura, informativo e documentario di base che appartiene alla comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura, approfondimento e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare e far conoscere le peculiarità storiche, etniche e geografiche del territorio nel quale si colloca.

La Biblioteca aderisce alla Rete grossetana Biblioteche, Archivi e Centri di documentazione (Rete GRO.B.A.C.), che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni ed enti associati di usufruire dei servizi di prestito intersistemico, di informazione bibliografica e di documentazione in generale.

1.2 - A cosa serve la carta dei servizi

La carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio regolamento (delibera C.C. n° 14 del 28/02/06, art. 21), rappresenta un preciso impegno che la Biblioteca Comunale "Italo Calvino" di Castiglione della Pescaia prende con i suoi utenti, reali e potenziali.

Essa descrive le modalità di erogazione dei servizi che la Biblioteca offre, fissandone le attività, i fattori di qualità e gli standard allo scopo di favorire la fruizione degli stessi e di rendere consapevoli gli utenti dei loro diritti e doveri.

1.3 - Principi fondamentali a cui si ispira la carta

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

a) Eguaglianza e imparzialità

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, condizione sociale, grado di istruzione e condizioni di abilità fisica, né alcuna limitazione di carattere territoriale.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa.

La Biblioteca si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone diversamente abili ed agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Tutti gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza alla ricerca, educazione e didattica, sono improntati a criteri di obiettività e giustizia.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

b) Continuità

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

Salvo cause di forza maggiore, eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno preventivamente comunicate, cercando di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

c) Partecipazione

I soggetti erogatori, l'utenza ed il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della carta. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami. L'offerta dei servizi è organizzata tenendo conto delle esigenze e del grado di soddisfazione espressi dagli utenti.

L'utente ha diritto di accesso in qualsiasi momento alle informazioni in possesso della Biblioteca che lo riguardano personalmente.

d) Efficienza ed efficacia

La Biblioteca persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza (organizzazione delle risorse per il raggiungimento del miglior risultato) e dell'efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2 - STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.1 - Sede

La Biblioteca Comunale "Italo Calvino" è ubicata nelle ex scuole elementari di piazza Garibaldi.

L'edificio si sviluppa su due piani. A piano terra trovano spazio il servizio di prestito locale ed intersistemico, il servizio di consulenza (reference), l'accesso alle banche dati e i servizi di prestito e restituzione dei documenti; al primo piano si trovano l'ufficio direzione della Biblioteca, la sala bambini e ragazzi, la stanza di deposito, la stanza multimediale e la sala di studio.

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

Chiunque, durante l'orario di apertura al pubblico, può accedere a tutte le sale - tranne che alla stanza di deposito - e soggiornarvi per lo studio e la lettura.

Dopo aver depositato all'ingresso borse e cartelle, nelle apposite celle munite di chiavi, l'utente può accedere alle varie sale, portando libri personali e materiale per scrivere, compresi PC portatili, avendo cura, in questo caso, che i fili di connessione alla rete elettrica non creino problemi di intralcio agli altri utenti.

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

2.2 - Personale

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

Il personale della Biblioteca Comunale "Italo Calvino", intermediario attivo tra gli utenti e le risorse, nell'organizzazione tecnica del servizio opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali e sulla base degli obiettivi e delle relative risorse fornite dall'Amministrazione Comunale, tenendo conto anche di quanto stabilito dalla Rete GRO.B.A.C. della quale la Biblioteca fa parte.

Il personale si impegna altresì ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza.

L'aggiornamento professionale del personale è un impegno che l'Amministrazione Comunale assume, garantendo interventi organici e regolari e favorendo la partecipazione del personale ad iniziative di aggiornamento.

2.3 - Raccolte documentarie

La Biblioteca è attualmente in possesso di circa 40.000 volumi, che abbracciano i vari settori del sapere. I volumi sono collocati su scaffali aperti, consultabili quindi in modo diretto da parte dell'utente, secondo una divisione per letterature (italiana, inglese, americana, tedesca ecc.) e per argomenti (storia, religione, filosofia, arte ecc.). Al fine di favorire la ricerca da parte degli utenti, alcuni settori (sezione locale, libri in lingua, libri per bambini e ragazzi ecc.) hanno una collocazione particolare che permette di tenere insieme i volumi di tali settori anche se trattano argomenti diversi.

Sono inoltre presenti all'interno della Biblioteca circa 6.000 dvd, comprendenti materiale filmico, documentaristico, televisivo e teatrale.

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi, documenti in formato elettronico e multimediale e altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate

secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale

2.4 - Orario di apertura

L'attuale orario di apertura al pubblico è il seguente:

LUNEDI'	CHIUSO
MARTEDI'	10:00/19:00
MERCOLEDI'	14:00/19:00
GIOVEDI'	10:00/19:00
VENERDI'	08:30/13:00
SABATO	08:30/13:00

Qualsiasi variazione all'orario di apertura al pubblico, così come sopra definito, decisa dall'Amministrazione comunale (come previsto dall'art. 50 del D. lgs 267/2000), sarà predisposta con proprio provvedimento dal Responsabile del Settore.

3 - I SERVIZI

I servizi erogati dalla Biblioteca sono liberi e gratuiti, se non specificato diversamente dal regolamento; per poter usufruire degli stessi è necessario iscriversi. L'iscrizione è gratuita ed ha validità a tempo indeterminato.

Per iscriversi occorrono un documento di identità e il codice fiscale; ogni variazione di indirizzo, telefono o di uno qualsiasi dei dati di iscrizione deve essere comunicata tempestivamente.

L'iscrizione ad una Biblioteca della Rete GRO.B.A.C. ha validità in tutte le Biblioteche della Rete.

3.1 - Consultazione e studio in sede

L'accesso al patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente. Il catalogo della Biblioteca e della Rete GRO.B.A.C. è disponibile on line, sull'apposito PC, presso la sala lettura posta a piano terra ed è accessibile a tutti.

Da postazione remota, gli interessati possono consultare i cataloghi attraverso internet al sito <http://www.bibl.bibliotechedimaremma.it>. L'utente può accertarsi della presenza di un documento in Biblioteca anche telefonando e, se lo stesso è disponibile, può prenotarlo e venirlo a ritirare entro 3 giorni. La Biblioteca dispone di spazi per lo studio e la lettura in sede sia a piano terra che al primo piano.

3.2 - Consulenza ed informazione (reference)

Il personale presente in Biblioteca è sempre a disposizione degli utenti, offrendo assistenza e consulenza nell'accesso alle banche dati e nella ricerca di informazioni e/o documentazione.

Più precisamente il servizio offre:

- Consulenza per ricerche bibliografiche;
- Assistenza per il reperimento dei documenti della Biblioteca o attraverso prestito intersistemico;
- Istruzioni all'uso del catalogo documentario;
- Assistenza all'uso delle fonti di informazione;
- Ricerca di bandi e/o concorsi usciti sulla Gazzetta Ufficiale;
- Informazioni sui servizi pubblici e le istituzioni locali e sulle organizzazioni sportive, turistiche e culturali presenti nel territorio comunale;
- Risposte pronte a richieste di informazione che richiedono consultazioni veloci;

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

Per consulenze più complesse o in presenza di più richieste, l'utente può essere invitato a ritornare anche su appuntamento.

La Biblioteca si adopera comunque affinché l'utente si renda autonomo nella ricerca.

3.3 - Prestito locale

Il servizio di prestito rappresenta il cuore della Biblioteca ed al suo sviluppo e funzionamento sono rivolte le maggiori energie.

Il prestito dura trenta giorni per i libri e sette giorni per il materiale su supporto magnetico e digitale; si possono portare a casa sino a cinque libri e due documenti multimediali. Il prestito dei soli libri può essere rinnovato per un altro mese, ma solo se alla scadenza nessun altro utente lo ha richiesto o prenotato. Al termine del secondo mese il volume deve essere restituito; nel momento in cui il documento rientra in Biblioteca, lo stesso utente potrà riprenderlo in prestito solo dopo 15 giorni.

I documenti in possesso della Biblioteca ma già in prestito possono essere prenotati; al loro rientro l'utente che ha effettuato la prenotazione viene avvisato telefonicamente ed ha tre giorni di tempo per ritirarli.

Sono esclusi dal prestito i dizionari, le opere di consultazione generale, le tesi di laurea, alcuni documenti della sezione locale ed, in generale, le opere rare o di difficile reperibilità.

Chi usufruisce del prestito rimane personalmente responsabile del materiale ricevuto e non può a sua volta prestarlo ad altri.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e restituiti integri in tutte le loro parti (compresi eventuali confezioni o allegati).

In modo particolare:

- i libri e gli altri materiali cartacei non debbono essere sottolineati, macchiati o strappati;
- cd, cd rom e dvd non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le

indicazioni del Responsabile della biblioteca; in attesa o in assenza di tale reintegro l'utente viene sospeso dal prestito.

3.4 - Prestito intersistemico

Il prestito intersistemico è il servizio mediante il quale l'utente può richiedere in prestito documenti, non presenti nel catalogo della Biblioteca Comunale "Italo Calvino", alle altre Biblioteche della Rete GRO.B.A.C. e viene effettuato limitatamente ai soli documenti librari. Le condizioni di prestito sono quelle poste dalla Biblioteca a cui il libro viene richiesto.

Per accedere a questo servizio l'utente deve rivolgersi al banco della consulenza ed il personale inoltrerà una richiesta contenente le indicazioni del documento ed il nominativo del richiedente. L'utente può ottenere in prestito, da tutte le biblioteche della Rete, contemporaneamente 15 unità bibliografiche. Il numero di documenti che l'utente può ottenere in prestito in ciascuna delle biblioteche aderenti è stabilito dai regolamenti interni delle biblioteche medesime.

Il servizio prevede sette giorni di tempo per sapere se la richiesta di prestito è stata accolta dalla Biblioteca prestante e dai sette ai quindici giorni per ricevere il documento. All'arrivo della pubblicazione il lettore ha cinque giorni di tempo per ritirare il materiale.

3.5 - Servizio di riproduzione dei documenti

E' possibile riprodurre il materiale non prestabile posseduto dalla Biblioteca, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright (L. 248/2000).

Le riproduzioni vengono effettuate dal personale della Biblioteca su richiesta dell'utente e sono gratuite sino al massimo di quindici pagine.

3.6 - La Biblioteca per ragazzi

La Biblioteca comunale "Italo Calvino" dispone di una sala dedicata a bambini e ragazzi (3-14 anni). In tale spazio, dotato di caratteristiche di sicurezza, gli scaffali, allegri e colorati, sono predisposti in maniera tale da permettere anche ai più piccoli di trovare autonomamente i libri ed effettuare le proprie ricerche. Per qualsiasi tipo di consulenza, comunque, anche i ragazzi possono contare su un operatore che li indirizzi verso i testi più adatti alle loro esigenze di lettura, studio e ricerca.

L'accesso ed il prestito del materiale di tale sezione avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

La Biblioteca, in collaborazione con le scuole del territorio, organizza visite guidate e progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

3.7 - La sezione locale

In questa sezione è raccolto il materiale riguardante il territorio di Castiglione della Pescaia, la Maremma e la Toscana in generale. I documenti presenti trattano di ogni aspetto e/o peculiarità della storia, della vita, della cultura e delle tradizioni di queste terre. Il materiale è direttamente accessibile agli utenti, ordinato per paesi ed argomenti.

Tutti i volumi sono a disposizione per il prestito tranne le tesi di laurea ed i documenti rari o di difficile reperibilità.

3.8 - Il '900

Nel settore di storia, grande attenzione è riservata al XX° secolo.

In tale reparto sono trattati molti dei temi del '900 che, con una accelerazione storica eccezionale, ha profondamente cambiato gli aspetti culturali, sociali e di costume della nostra vita. Inoltre, chi vuole approfondire le proprie conoscenze su argomenti che, seppur trattati dai libri di scuola e dai media, sono comunque rimasti a margine, troverà in tale settore materiale idoneo.

Tutti i volumi presenti in tale sezione sono a disposizione per il prestito.

3.9 - Quotidiani, periodici, e-book

La Regione Toscana ha messo a disposizione delle Reti bibliotecarie la piattaforma MediaLibraryOnLine (MLOL), sia per la consultazione di quotidiani e periodici, sia per il prestito digitale. Gli utenti iscritti alla Biblioteca "Italo Calvino" possono richiedere l'attivazione del servizio, che è gratuito; il personale presente al front office comunicherà agli interessati una password provvisoria che l'utente potrà cambiare in qualsiasi momento. Il servizio può essere comodamente fruito dal proprio PC e comprende circa 70.000 audiolibri, circa 90.000 e-book, circa 7.000 testate giornalistiche e circa 900 film.

3.10 - La videoteca

La Biblioteca è in possesso di materiale filmico, documentaristico, televisivo e teatrale in dvd, per un totale di circa 4.500 titoli.

Per il prestito, i documenti di tale sezione devono essere richiesti al personale addetto, previa consultazione del catalogo della Biblioteca. Il prestito è possibile per due documenti alla volta, dura sette giorni e non è rinnovabile. E' possibile la prenotazione del materiale, con le stesse modalità delle opere bibliografiche.

4 - SVILUPPO DELLE COLLEZIONI

La Biblioteca sviluppa ogni anno il suo patrimonio documentario con nuove acquisizioni, nei limiti del budget annuale che l'Amministrazione Comunale destina a questo scopo.

4.1 - Acquisti

La Biblioteca "Italo Calvino" è una Biblioteca di pubblica lettura a carattere generale: la politica degli acquisti è quindi determinata dalle necessità di aggiornamento delle collezioni possedute e dai bisogni dell'utenza, reale e potenziale.

In generale gli acquisti annuali tendono a potenziare la dotazione documentaria di interesse generale per lo studio, la ricerca, la lettura e lo svago della comunità.

Particolare attenzione è comunque riservata al settore bambini e ragazzi, alla sezione locale ed alla storia del '900.

4.2 - Suggerimenti di acquisto

La Biblioteca mette a disposizione dei propri utenti un apposito modulo per eventuali suggerimenti di acquisto (desiderata).

Il Responsabile della Biblioteca vaglierà le proposte e procederà all'acquisizione del materiale suggerito, compatibilmente con il programma di sviluppo del patrimonio documentario e le risorse finanziarie.

L'utente potrà informarsi sull'accoglimento o meno della propria proposta e, in caso di risposta affermativa, troverà disponibile il materiale richiesto entro trenta giorni lavorativi, salvo particolari difficoltà nel reperimento da parte dei fornitori.

4.3 - Doni

La Biblioteca può accettare in dono pubblicazioni e documenti da parte di enti e privati, previa verifica degli stessi sulla base della qualità, utilità e rispondenza del materiale ai propri indirizzi e politiche gestionali.

5 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

5.1 - Iniziative culturali

La Biblioteca organizza periodicamente presentazioni di libri, incontri culturali rivolti a bambini e/o adulti, convegni e ogni altra iniziativa ritenuta idonea alla promozione della conoscenza e della lettura.

Tali appuntamenti possono essere organizzati anche in collaborazione con altri enti e istituzioni.

5.2 - proposte, proteste

Tutti gli utenti possono presentare per iscritto osservazioni sui servizi della Biblioteca, suggerire cambiamenti per migliorare i servizi e segnalare qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento, nonché ogni comportamento contrario ai principi della presente carta dei servizi. A piano terra è posizionato idoneo contenitore dove gli interessati potranno lasciare i suggerimenti, le osservazioni e i reclami, tenendo presente che le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione e che, se l'utente desidera una risposta, dovrà indicare un recapito (indirizzo mail o numero di telefono).

Segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami potranno anche essere inviati per posta elettronica all'indirizzo e-mail p.guidi@comune.castiglionedellapescaia.gr.it

Il Responsabile della Biblioteca, una volta al mese, vaglierà le comunicazioni introdotte nel contenitore e, se richiesto, risponderà all'utente entro trenta giorni lavorativi.

5.3 - Doveri degli utenti

Il comportamento degli utenti 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 libri con cura, senza danneggiarli e sottolinearli; chi smarrisce o danneggia un libro dovrà ricomperarlo.

L'utente, inoltre, prima di entrare in Biblioteca deve depositare borse e/o zaini negli appositi scaffali presenti nel corridoio.

5.4 - Il nostro impegno

Il personale della Biblioteca si impegna a migliorare costantemente i servizi della stessa, per rispondere sempre in maniera puntuale alle esigenze informative dei cittadini.

Il nostro maggiore sforzo è teso a migliorare la quantità e qualità dell'offerta, arricchendo ed aggiornando costantemente il patrimonio documentario. In ogni caso, quando non sarà possibile trovare in Biblioteca i documenti ricercati, la Biblioteca si impegna comunque ad indicare dove sia possibile reperirli.

5.5 - Aggiornamento della carta

La Carta viene periodicamente rivista ed aggiornata, tenendo conto dei risultati raggiunti e delle indicazioni fornite dagli utenti, in un'ottica di continuo miglioramento dei servizi.