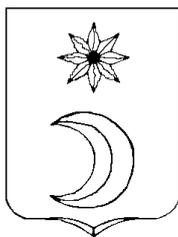


Biblioteca comunale di Fiesole



CARTA DEI SERVIZI

2010-2011

Il Palinsesto snc



CARTA DEI SERVIZI.....	1
1. Premessa.....	3
1.1 Finalità della Biblioteca.....	3
1.2 La Carta dei servizi.....	3
1.3 Principi di erogazione del servizio.....	3
1.3.1 Eguaglianza e imparzialità.....	3
1.3.2 Accessibilità e continuità.....	3
1.3.3 Diritto di scelta.....	3
1.3.4 Partecipazione e trasparenza.....	3
1.3.5 Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione.....	3
2. Strumenti per l'erogazione del servizio.....	4
2.1 Sede ed orario di apertura.....	4
2.1.1 Sede.....	4
2.1.2 Orario di apertura.....	4
2.2 Comunicazioni con la Biblioteca.....	4
2.3 Raccolte documentarie e loro organizzazione.....	5
2.3.1 Descrizione.....	5
2.3.2 Sviluppo e revisione.....	6
2.4 Personale.....	6
2.5 Cooperazione interbibliotecaria.....	7
3. Servizi.....	8
3.1 Lettura e consultazione.....	8
3.1.1 Consultazione dei documenti collocati a scaffale aperto.....	8
3.1.2 Consultazione dei documenti non disponibili a scaffale aperto.....	8
3.1.3 Consultazione dei documenti collocati nel Deposito.....	8
3.1.4 Consultazione dei documenti esclusi dal prestito.....	8
3.2 Prestito locale e decentrato.....	8
3.2.1 Prestito locale.....	8
3.2.2 Prestito decentrato.....	9
3.3 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti.....	10
3.3.1 Prestito interbibliotecario SDIAF.....	10
3.3.2 Prestito interbibliotecario Libri in rete.....	10
3.3.3 Prestito interbibliotecario nazionale.....	10
3.3.4 Fornitura di fotocopie a distanza (document delivery).....	11
3.4 Servizio di informazioni.....	11
3.4.1 Bollettini delle nuove accessioni.....	11
3.4.2 Sito web e newsletter.....	11
3.5 Servizio di riproduzione.....	12
3.6 Servizi telematici e multimediali.....	12
3.6.1 Consultazione dei cataloghi automatizzati della Biblioteca.....	12
3.6.2 Uso delle postazioni informatiche.....	12
3.6.3 Teleformazione - Progetto TRIO.....	13
3.7 Promozione della lettura ed iniziative culturali.....	13
3.7.1 Iniziative culturali.....	13
3.7.2 Servizi per le scuole.....	13
4. Informazione e partecipazione.....	14
5. Tutela dei diritti degli utenti.....	15
5.1 Reclami.....	15
5.2 Rapporto con gli utenti.....	15
5.3 Informazione e partecipazione.....	15
6. Indicatori di qualità per il periodo di validità.....	16

1. Premessa

1.1 Finalità della Biblioteca

La Biblioteca comunale di Fiesole è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità: risponde al suo bisogno di informazione, cultura, aggiornamento e fruizione del tempo libero; valorizza le peculiarità storiche, etniche geografiche e artistiche del territorio in cui è situata.

1.2 La Carta dei servizi

La Carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e dalla legge regionale della Toscana 1 luglio 1999 n. 35, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

1.3 Principi di erogazione del servizio

1.3.1 Eguaglianza e imparzialità

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti età, sesso, razza, religione, condizione sociale e opinione politica. L'accesso alla biblioteca è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale.

La biblioteca non esercita nessuna censura nella scelta dei documenti da acquistare e non effettua nessun controllo sui contenuti delle letture e degli interessi dei propri iscritti. Si ritiene vincolata al segreto professionale per tutti i dati individuali e individualmente riconoscibili legati alle letture e consultazioni dei propri iscritti.

La comunicazione è improntata a chiarezza e trasparenza.

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a obiettività, giustizia e imparzialità.

I servizi erogati dalla biblioteca sono, in linea di principio, gratuiti. I servizi che richiedono un particolare impegno di ricerca e di documentazione o strumentazione particolare, o che comportano costi particolari, potranno essere erogati a pagamento, in base a tariffe uniformate a quelle delle altre biblioteche del territorio e ai valori di mercato, e portate quindi a conoscenza di tutti attraverso fogli illustrativi, sito web, newsletter.

1.3.2 Accessibilità e continuità

L'erogazione dei servizi è assicurata con regolarità e continuità. Salvo cause di forza maggiore, eventuali sospensioni saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura per recare agli utenti il danno minore.

La Biblioteca è accessibile ai soggetti portatori di handicap fisici.

1.3.3 Diritto di scelta

Le raccolte ed i servizi comprendono le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto ed in particolare quelli che meglio riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

Poiché la pluralità di servizi costituisce una ricchezza per la comunità ed una opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta, la Biblioteca si adopera affinché il diritto di scelta possa essere esercitato effettivamente e consapevolmente, informando gli utenti sulle risorse documentarie ed informative disponibili sul territorio ed orientandoli verso i servizi più adeguati a soddisfare le loro esigenze.

1.3.4 Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza ed il personale sono responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego dei mezzi telematici.

1.3.5 Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

La Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati), in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni. La cooperazione interbibliotecaria a livello locale e regionale permette di migliorare in modo consistente il livello delle prestazioni fornite.

La misurazione e la valutazione dei risultati, in rapporto agli standard di qualità prefissati, vengono costantemente effettuate e portate a conoscenza del pubblico.

Periodicamente vengono effettuate rilevazioni dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di adeguare i servizi offerti alle esigenze.

2. Strumenti per l'erogazione del servizio

2.1 Sede ed orario di apertura

2.1.1 Sede

La Biblioteca comunale di Fiesole si trova in via Sermei n.1.

Dal lato che si affaccia su Via Marini esiste una rampa d'accesso per i disabili.

I mq. disponibili al pubblico sono 200. Al piano terreno, a destra dell'ingresso, si trova la sala di lettura principale, nella quale sono ubicati il bancone delle informazioni, gli espositori con le nuove acquisizioni, le postazioni multimediali, il materiale audiovisivo, i periodici e la sezione di narrativa. Sempre al piano terreno è ubicata anche la saletta riservata ai bambini e ai ragazzi e dotata di una postazione multimediale (non collegata ad Internet).

Al primo piano, cui si accede tramite scale o ascensore (riservato ai disabili), si trova una sala di studio ricavata sul soppalco, che ospita la saggistica e la sezione locale, la sala con le opere di consultazione, la zona relax, con la macchinetta del caffè, ed i servizi igienici per gli utenti. I posti a sedere, comprese le postazioni informatiche, sono complessivamente 56 (38 posti al tavolo, 7 postazioni informatiche e 11 sedute informali).

I mq. adibiti a magazzini e deposito sono 163, ubicati nel seminterrato.

Gli spazi sono accoglienti, puliti e oggetto di costante manutenzione. È posta particolare attenzione alla sicurezza degli utenti e del personale nel rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza, mediante la presenza di norme e presidi antincendio idonei. È presente una segnaletica interna, in lingua italiana.

La biblioteca ha una sede distaccata nella frazione di Compiobbi, ubicata negli spazi del Centro Incontri, in Piazza Etrusca, con un proprio autonomo patrimonio librario e multimediale

2.1.2 Orario di apertura

L'orario di apertura della **sede di Fiesole** ammonta a 32 ore settimanali, così distribuite:

lunedì	chiuso
martedì	11-19
mercoledì	11-19
giovedì	15-19
venerdì	11-19
sabato	9-13

Per quattro settimane, tra la fine di luglio e la fine di agosto, viene osservato il seguente orario ridotto:

da martedì a venerdì	14-19
sabato	9-13

La settimana di Ferragosto la Biblioteca è chiusa al pubblico.

La **Sezione distaccata di Compiobbi** è aperta al pubblico:

mercoledì	15-19
venerdì	15-19

Da metà giugno a metà settembre il servizio è sospeso.

2.2 Comunicazioni con la Biblioteca

Gli utenti possono comunicare a distanza con la Biblioteca utilizzando il telefono, Skype, il fax, la posta elettronica e la posta ordinaria.

I recapiti sono i seguenti:

Biblioteca comunale di Fiesole

Indirizzo	Biblioteca comunale di Fiesole via Sermei 1 50014 Fiesole (FI)
Telefono	055-599659
Fax	055-59405
E-mail	biblioteca@comune.fiesole.fi.it
Skype	biblioteca.di.fiesole

Sezione distaccata di Compiobbi

Indirizzo	Biblioteca di Compiobbi Piazza Etrusca Compiobbi 50061 Fiesole (FI)
Telefono	055-6593507
Fax	055-6593507
E-mail	biblioteca.compiobbi@comune.fiesole.fi.it
Skype	biblioteca.di.compiobbi

Sul sito web della Biblioteca sono inoltre disponibili l'organigramma della Biblioteca e gli indirizzi di posta elettronica di tutti i componenti dello staff:

<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca_nel_portale/infogen/staff.html>

<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca_nel_portale/infogen/mail.html>

Il mezzo usato preferenzialmente dalla Biblioteca per le comunicazioni con gli utenti è la posta elettronica o, se non disponibile, il telefono e Skype.

Le comunicazioni scritte riportano sempre l'indirizzo, i recapiti della Biblioteca ed il nome della persona che invia la comunicazione.

Nelle comunicazioni telefoniche il personale si qualifica anche con il proprio nome.

2.3 Raccolte documentarie e loro organizzazione

2.3.1 Descrizione

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca comprende ca. 40.000 documenti, tra libri, periodici, documenti multimediali ed elettronici (VHS, DVD, CD-ROM, CD musicali).

La maggior parte dei documenti è collocata a scaffale aperto ed ordinata secondo la Classificazione decimale Dewey, ossia per materia. Una parte limitata del patrimonio (es. documenti meno richiesti, i fondi speciali, le annate arretrate dei periodici) è collocata nel locale seminterrato (deposito) non accessibile al pubblico.

Tutti i documenti, ad eccezione di alcuni Fondi speciali, sono catalogati ed indicizzati secondo le norme nazionali ed internazionali.

La raccolta è organizzata nelle seguenti sezioni:

- lettura generale
- consultazione
- sezione bambini e ragazzi
- sezione periodici
- sezione multimediale
- sezione locale
- fondi speciali

La **Sezione di lettura generale** costituisce la parte più consistente del patrimonio documentario della Biblioteca; comprende opere a stampa di letteratura, saggistica, testi di divulgazione e manuali, selezionati per rispondere agli interessi culturali, educativi, informativi e di svago della comunità. Ne fanno parte come **sezioni speciali**, contraddistinte

da apposite segnature, le sezioni: **Informatica, Guide turistiche, Letteratura in lingua originale, Fumetti.**

La narrativa e le sezioni speciali sono collocate nella sala di lettura principale, al piano terreno. La saggistica si trova sul soppalco.

Le **opere di consultazione** comprendono enciclopedie, dizionari, fonti normative, statistiche, atlanti geografici ed altre tipologie di repertori su supporto cartaceo ed elettronico.

Sono collocate nella saletta al primo piano, a destra delle scale. Una piccola selezione di volumi, funzionali al servizio di prima informazione, è ubicata al piano terra, in prossimità del bancone informazioni.

La **Sezione bambini e ragazzi** comprende libri, videoregistrazioni e CD-ROM, rispondenti alle esigenze delle fasce d'utenza più giovani, indicativamente fino a 12 anni. È situata nella saletta al piano terra, a sinistra dell'ingresso.

La **Sezione periodici** comprende 3 quotidiani e ca. 30 riviste correnti. L'elenco completo è disponibile all'indirizzo:

<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca_nel_portale/sezioni/emero.html>.

Gli arretrati dei quotidiani vengono conservati per due mesi.

I fascicoli delle riviste dell'anno in corso sono collocati su appositi espositori nella sala principale al piano terra e sono liberamente consultabili. I fascicoli delle annate pregresse sono conservati in deposito e devono essere pertanto richiesti al personale.

La **Sezione multimediale** comprende Cd musicali, CD-ROM e DVD-ROM, film ed altre tipologie documentarie in VHS e DVD. I documenti multimediali ed elettronici non sono direttamente accessibili agli utenti, che devono rivolgersi al personale.

La **Sezione locale** comprende materiale documentario, edito ed inedito, su ogni tipo di supporto riguardante il territorio di Fiesole nella sua evoluzione storica. I documenti sono collocati in armadi chiusi a chiave, ubicati nel soppalco.

La Biblioteca di Fiesole conserva anche alcuni **Fondi speciali**, derivanti per lo più da donazioni.

Il **Fondo Comunale** raccoglie ca. 1.865 volumi editi tra il 1556 e il 1944, provenienti da proprietà del Comune. Esiste un catalogo cartaceo, non accessibile al pubblico, in corso di informatizzazione.

Il **Fondo Alessandro Setti** comprende ca. 2.600 volumi fra testi e saggi, relativi agli autori classici latini e greci, donazione degli eredi dell'insigne docente di letteratura latina e greca. I testi sono catalogati e consultabili su catalogo informatizzato, separato da quello generale.

La **Donazione Franco Maria Ricci** comprende ca. 70 opere di alto valore artistico e culturale, donate dall'editore F. M. Ricci, in occasione dell'esposizione organizzata dall'Amministrazione Comunale nel 1987. Il fondo è catalogato e le descrizioni, identificate dalla sigla FMR, sono inserite nel catalogo generale della Biblioteca.

Il **Fondo Cooperativa di consumo di Fiesole** comprende una parte dei volumi appartenuti alla Società cooperativa Casa del Popolo di Fiesole (fondata nel 1921) che, sulle orme della tradizione dell'Università popolare, a partire dalla fine del 1944, gestì una «biblioteca sociale». Esiste solo un catalogo cartaceo, non accessibile al pubblico.

2.3.2 Sviluppo e revisione

La Biblioteca incrementa le proprie raccolte documentarie coerentemente con i propri compiti istituzionali. Cura in particolare modo la raccolta della documentazione locale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

Le acquisizioni vengono effettuate in piena autonomia professionale, tenendo conto anche dei *desiderata* degli utenti. Questi ultimi possono fare proposte di acquisto utilizzando l'apposita modulistica, disponibile anche on line:

<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca_nel_portale/servizi/propacq.html>

La Biblioteca accetta donazioni da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di acquisire le opere donate nel patrimonio della biblioteca o di destinarle ad altre biblioteche o agli utenti.

Non avendo tra i propri compiti la conservazione, se non per quel che concerne la documentazione di interesse locale, la Biblioteca effettua periodicamente la revisione e lo scarto del materiale usurato e/o superato nei contenuti.

Il budget per gli acquisti per l'anno 2010 è pari a EUR 11.000. Per l'anno 2011 è di EUR 11.000

2.4 Personale

Il personale della Biblioteca stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti e adotta un comportamento ispirato ai principi di uguaglianza e imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia. Opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB, Associazione Italiana Biblioteche) e internazionali (IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions). I bibliotecari hanno tra i propri compiti principali:

1. esercitare funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
2. provvedere all'acquisto, al trattamento catalografico, alla conservazione ed alla periodica revisione dei documenti della Biblioteca;
3. curare con particolare attenzione la documentazione locale e la raccolta di tutto quello che sul territorio viene pubblicato;
4. assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione, richiesta di informazioni, prestito;

5. aggiornare periodicamente il sito web;
6. promuovere la lettura sul territorio;
7. organizzare iniziative culturali in biblioteca;
8. curare i rapporti con le scuole dell'obbligo, organizzando visite guidate ed attività con le classi;
9. perseguire il costante miglioramento della propria professionalità, anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento.

2.5 Cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca mette in atto politiche cooperative allo scopo di ottimizzare le risorse ed ampliare l'offerta documentaria. Aderisce fin dal 1998 al **Sistema documentario dell'Area fiorentina (SDIAF)**, una rete che riunisce le biblioteche e gli archivi dei comuni dell'Area metropolitana, del Chianti e del Valdarno fiorentini, le biblioteche dell'Università di Firenze e di altri importanti istituti del territorio

<<http://www.comune.firenze.it/sdiaf/>>.

Partecipa al **Progetto Libri in rete**, il servizio di prestito interbibliotecario tra le reti bibliotecarie toscane promosso dalla Regione

<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi/libri_rete/>.

3. Servizi

L'accesso in Biblioteca è libero e gratuito. Per utilizzare gli altri servizi è invece necessaria l'iscrizione. Alcuni servizi prevedono il pagamento di una tariffa o richiedono requisiti aggiuntivi, come di seguito specificato.

Può iscriversi alla Biblioteca qualsiasi cittadino dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido, che verrà registrato e fotocopiato.

Usufruiscono di tutti i servizi coloro che risiedono in Toscana o chi ha un domicilio nella provincia di Firenze. Il domicilio può essere autocertificato.

Coloro che sono residenti fuori dalla Toscana usufruiscono di tutti i servizi con l'esclusione di quelli di Prestito Locale, Decentrato, Interbibliotecario e Fornitura documenti.

L'iscrizione comporta l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali. Per i minori di 14 anni è necessaria la garanzia di un genitore, che firma anche la liberatoria per il trattamento dei dati personali. L'iscrizione è unica per le sedi di Fiesole e Compiobbi e può essere effettuata indifferentemente presso l'una o l'altra sede.

L'iscrizione alla Biblioteca è gratuita. Al momento dell'iscrizione viene rilasciata una tessera, che è unica per tutto il Sistema bibliotecario SDIAF. Coloro che hanno già una tessera di un'altra biblioteca SDIAF potranno utilizzarla senza doverne ricevere una nuova. In caso di smarrimento, ne potrà essere rilasciata un'altra al costo di EUR 2.

Gli utenti devono esibire la tessera per usufruire dei servizi. Coloro che non l'hanno con sé possono esibire un documento di identità valido, che dovrà essere lasciato in custodia ai bibliotecari. Nell'occasione l'iscrizione verrà disabilitata fino a quando l'utente non esibirà nuovamente la tessera. Nel servizio di prestito e di reference verrà sempre data precedenza agli utenti che hanno con sé la tessera.

L'iscrizione alla biblioteca comprende la possibilità di usufruire anche del servizio di Utente web. Agli utenti che ne fanno richiesta viene fornito un identificativo e una password provvisori, che consentono un primo accesso al sistema per la creazione di un identificativo e una password definitivi e personali, noti solo all'utente.

L'accesso all'utente web è disponibile all'indirizzo:

[http://fluxus.comune.fi.it:7777/pls/user/menu_user\\$.startup](http://fluxus.comune.fi.it:7777/pls/user/menu_user$.startup)

3.1 Lettura e consultazione

3.1.1 Consultazione dei documenti collocati a scaffale aperto

La consultazione e la lettura in sede dei documenti esposti a scaffale aperto sono liberi e gratuiti. Prima di accedere ai locali della Biblioteca è necessario depositare le borse negli appositi armadietti, dotati di chiave e collocati nell'ingresso. Anche nel caso in cui non ci siano più armadietti disponibili, le borse vanno comunque depositate (incustodite) nella zona di ingresso. La Biblioteca non si assume alcuna responsabilità né per gli oggetti lasciati negli armadietti né per quelli lasciati incustoditi.

Gli utenti possono introdurre nelle sale di lettura libri personali e PC portatili, avendo cura, in questo caso, che eventuali fili di connessione alla rete elettrica non creino ostacoli né costituiscano rischio per il passaggio.

Non è consentito collegare PC o altri dispositivi personali alla rete locale (LAN) della biblioteca.

3.1.2 Consultazione dei documenti non disponibili a scaffale aperto.

Tutti i materiali collocati nei magazzini o comunque non accessibili direttamente dagli utenti (es. audio e videoregistrazioni) devono essere richiesti al personale della Biblioteca.

3.1.3 Consultazione dei documenti collocati nel Deposito

I materiali collocati nel Deposito sono quelli contrassegnati dalla lettera iniziale D. Devono essere richiesti al personale della Biblioteca. La consegna è garantita entro 24 ore dalla richiesta.

3.1.4 Consultazione dei documenti esclusi dal prestito

Il servizio di Consultazione del materiale escluso dal prestito comprende i documenti conservati nella Sezione locale e quelli appartenenti ai Fondi speciali, ed è riservato agli utenti iscritti. La tessera della Biblioteca deve essere lasciata in deposito. Si possono richiedere in consultazione fino a 5 documenti per volta.

La consegna è garantita entro 48 ore dalla richiesta, compatibilmente con le esigenze di servizio.

I documenti in consultazione possono essere lasciati in riserva dell'utente che li ha richiesti, per un massimo di 5 giorni.

3.2 Prestito locale e decentrato

3.2.1 Prestito locale

Sono ammessi al servizio di prestito tutti gli iscritti alla Biblioteca. Il servizio è gratuito.

L'erogazione del servizio è immediata e viene effettuata senza interruzione dall'apertura della Biblioteca fino a 15 minuti

prima della chiusura.

Le restituzioni possono essere effettuate anche fuori dell'orario di apertura, utilizzando la cassetta della posta.

Il numero dei documenti che si possono prendere in prestito contemporaneamente e la durata del prestito variano in relazione al tipo di materiale:

Tipo	quantità	durata
libri	fino a 5	30 giorni
VHS e DVD	1	7 giorni
CD-ROM e CD musicali	2	14 giorni
riviste	1	14 giorni

Le quantità indicate si intendono come cumulative dei prestiti effettuati presso la Biblioteca di Fiesole e quella decentrata di Compiobbi.

Il catalogo è consultabile on line al seguente indirizzo:

<<http://opac.comune.fi.it/easyweb/w2001/index.php?scelta=campi&&biblio=FIE>>

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti di consultazione
- i documenti della Sezione locale e dei fondi speciali
- i documenti rari, di particolare pregio e valore economico
- i documenti in pessimo stato di conservazione
- i documenti sottoposti a particolari vincoli da parte di donatori o depositari
- l'ultimo fascicolo arrivato dei periodici
- alcuni periodici utilizzati per i servizi interni (attualmente Indice dei Libri del mese, Liber)

È consentito il rinnovo dei libri per un massimo di 2 volte, a condizione che non siano stati prenotati da un altro utente. Il rinnovo può essere richiesto, anche per telefono, skype, per posta elettronica o tramite utente web, a partire da 7 giorni prima della scadenza prevista.

Non è consentito il rinnovo degli altri materiali.

Tutti i documenti possono essere prenotati, se in prestito. La Biblioteca provvede ad informare l'utente non appena il documento è disponibile. Se entro 7 giorni dalla comunicazione i documenti non sono stati ritirati, la prenotazione viene cancellata.

L'utente che non sia presente in biblioteca può prenotare anche documenti non in prestito. Questa richiesta può essere fatta per telefono, skype, per posta elettronica o tramite utente web.

Trascorsi 10 giorni dal termine previsto per la restituzione dei libri (3 giorni per tutti gli altri materiali), l'utente riceve un primo sollecito per telefono o posta elettronica. Nel caso di ulteriore ritardo (altri 20 giorni per i libri, 4 giorni per gli altri materiali), la Biblioteca provvede ad un secondo sollecito. Dopo un ritardo di 30 giorni, l'utente viene escluso dal servizio per un periodo di tempo pari a quello del ritardo accumulato. La durata dell'esclusione viene calcolata al momento della restituzione effettiva.

L'utente è responsabile dei documenti presi in prestito. In caso di smarrimento o di grave danneggiamento l'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca con la somma necessaria all'acquisto dello stesso documento o, nel caso in cui esso sia fuori commercio, di una pubblicazione equivalente per valore intellettuale ed economico, indicata dal responsabile della biblioteca.

3.2.2 Prestito decentrato

Tra la sede centrale di via Sermei e la sede distaccata di Compiobbi è attivo il servizio di prestito decentrato, ossia è possibile richiedere presso ognuna delle due sedi i documenti collocati nell'altra. Se disponibili, i documenti vengono recapitati entro una settimana. I libri possono essere restituiti sia presso la sede di Compiobbi sia presso la Biblioteca di Fiesole. Le condizioni del servizio sono le medesime del prestito locale.

Nel caso di restituzione presso sede diversa da quella in cui i documenti sono collocati, la restituzione viene registrata solo nel momento in cui il documento rientra nella sede originaria. Il tempo necessario per il rientro del documento (massimo 7 giorni) viene quindi conteggiato all'interno della durata del prestito.

3.3 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

La Biblioteca effettua il servizio di prestito interbibliotecario nazionale, ossia è possibile richiedere in prestito documenti posseduti da altre biblioteche italiane. Il servizio prevede condizioni e modalità differenti a seconda della tipologia e della localizzazione della Biblioteca cui viene inoltrata la richiesta, come specificato di seguito.

Non è attivo il servizio di prestito interbibliotecario internazionale, per il quale è possibile rivolgersi ad agenzie apposite, quali la Biblioteca nazionale centrale di Firenze.

3.3.1 Prestito interbibliotecario SDIAF

Il servizio di prestito interbibliotecario tra le biblioteche del Sistema documentario integrato dell'Area fiorentina consente agli utenti di accedere gratuitamente al patrimonio di tutte le biblioteche aderenti, nonché a quello delle biblioteche del Sistema bibliotecario territoriale Mugello Alto Mugello Val di Sieve, della Rete REANET (Empolese e Valdelsa) e della Rete Bibliolandia (provincia di Pisa).

I cataloghi sono consultabili on line ai seguenti indirizzi:

SDIAF: <<http://opac.comune.firenze.it/easyweb/sdiaz>>
 Mugello: <<http://easy.cm-mugello.fi.it/easyweb/new/>>
 REANET: <<http://reanet.comune.empoli.fi.it/easyweb/reanet/>>

Il servizio prevede dai 2 ai 7 giorni per ricevere il documento, se richiesto ad una biblioteca pubblica SDIAF; dai 7 ai 15 giorni, se richiesto ad una biblioteca universitaria o ad una biblioteca dei sistemi Mugello, REANET, Bibliolandia. Nel caso in cui il documento richiesto risulti non disponibile l'utente viene avvisato entro 2 giorni.

Il servizio viene svolto tramite corriere due volte alla settimana (il martedì e il venerdì) presso la Biblioteca di Fiesole. Può essere richiesta la consegna presso la Biblioteca di Compiobbi, che viene effettuata con servizio interno.

La durata del prestito, che inizia dal momento in cui il documento arriva alla Biblioteca di Fiesole, è di 30 giorni, fatte salve diverse indicazioni stabilite dal regolamento della biblioteca che invia. Per lo SDIAF la durata totale della transazione è di 45 giorni comprensivi dei tempi di invio e di restituzione del documento.

È cura della Biblioteca informare, entro il giorno stesso dell'arrivo, gli utenti telefonicamente o per posta elettronica dell'arrivo effettivo dei documenti. Gli utenti hanno 7 giorni di tempo per ritirarli, dopodiché vengono restituiti alla Biblioteca mittente.

Per richiedere eventuali proroghe, l'utente deve rivolgersi nei 7 giorni precedenti la scadenza alla Biblioteca di Fiesole, che provvederà a contattare la biblioteca mittente e a fornire la risposta nel giro di 24 ore.

Gli utenti che restituiscono un documento ricevuto con il prestito interbibliotecario con un ritardo superiore a 15 giorni vengono esclusi dal prestito per 3 mesi.

3.3.2 Prestito interbibliotecario Libri in rete

È possibile richiedere documenti a tutte le biblioteche che aderiscono al Progetto Libri in rete. Maggiori informazioni sul Progetto sono disponibili sul sito della Regione Toscana, all'indirizzo:

<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi/libri_rete/>

I cataloghi delle singole reti bibliotecarie sono consultabili collettivamente tramite il **MetaOpac (catalogo collettivo toscano)**:

<<http://web.rete.toscana.it/metaopac/opacselection.jsp>>

Il servizio è finanziato dalla Regione Toscana mediante l'emissione di coupon postali prepagati ed è gratuito nei limiti della disponibilità dei coupon stessi. In caso di esaurimento dei coupon, il servizio è soggetto al pagamento di una tariffa forfettaria pari a 10 euro, oltre all'eventuale tariffa richiesta dalla biblioteca mittente.

Per il resto, le condizioni del servizio sono le stesse del prestito interbibliotecario SDIAF.

3.3.3 Prestito interbibliotecario nazionale

È possibile richiedere documenti anche a biblioteche che non aderiscono a SDIAF o a Libri in rete. Il servizio prevede il pagamento di una tariffa forfettaria pari a 10 euro, oltre all'eventuale tariffa richiesta dalla biblioteca mittente.

Per il resto, le condizioni sono le stesse del prestito interbibliotecario SDIAF.

Le biblioteche italiane che non aderiscono a SDIAF e Librinrete possono richiedere documenti posseduti dalla Biblioteca di Fiesole, inviando una richiesta scritta, per fax o posta elettronica. Il servizio è riservato alle biblioteche e non sono ammesse richieste a titolo personale.

La richiesta deve contenere i dati identificativi del documento, le generalità della Biblioteca che invia la richiesta e quelle dell'utente per conto del quale viene effettuata.

Alla richiesta viene data risposta entro la giornata lavorativa ed il documento, se disponibile, viene inviato entro 24 ore dal ricevimento della richiesta, tramite posta raccomandata.

Il servizio è soggetto al pagamento di una tariffa forfettaria pari a 10 euro, da effettuarsi in francobolli contestualmente

alla restituzione del documento.

3.3.4 Fornitura di fotocopie a distanza (document delivery)

È possibile richiedere l'invio di copie di documenti posseduti dalla biblioteca.

Il servizio è riservato alle biblioteche. Come per il servizio di fotocopiatura, per le copie vengono rispettate le regole della legislazione sul diritto d'autore (solo per uso personale, nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico).

La richiesta può avvenire per fax o posta elettronica. Essa deve riportare, oltre ai dati della biblioteca e del documento richiesto, il nominativo dell'utente che fa la richiesta.

La consegna viene effettuata per posta o per fax.

Il servizio è gratuito per le biblioteche aderenti allo SDIAF. Per le altre biblioteche prevede il pagamento di una tariffa forfettaria:

Biblioteche italiane:	EUR 5 + il costo delle fotocopie
Biblioteche estere:	EUR 10 + il costo delle fotocopie

3.4 Servizio di informazioni

La Biblioteca svolge il servizio di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie. Fornisce, inoltre, risposte su fatti, avvenimenti, richieste specifiche, basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

L'erogazione del servizio è immediata per le ricerche a risposta breve (che possono essere evase entro 10 minuti). Le ricerche che, in ragione della loro complessità ed estensione, possono pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente, vengono espletate successivamente e solo su appuntamento.

Il servizio di consulenza bibliografica effettuata per telefono è limitato alle sole indicazioni di ciò che è disponibile in biblioteca, e a sole 3 richieste per utente.

Il servizio di consulenza bibliografica effettuata per posta o presso il bancone è di norma limitato secondo le seguenti quantità:

- massimo 5 richieste relative a richieste di prestito ILL (necessità di localizzare i documenti ricercati) per utente presente
- massimo 5 ricerche bibliografiche per utente presente

Per il servizio di reference la Biblioteca si avvale anche del servizio *Chiedi in biblioteca* della Regione Toscana:

<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/index.shtml>

Per effettuare il servizio di informazioni la Biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati ad accesso locale o remoto.

La Biblioteca cura inoltre la redazione di guide alla navigazione in Internet, pensate come strumenti di primo orientamento per chi cerca in rete informazioni relative a specifici argomenti o ambiti disciplinari.

Tutte le guide realizzate fino ad oggi sono a disposizione sul sito web della Biblioteca, all'indirizzo:

<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca_nel_portale/internet/index.html>

3.4.1 Bollettini delle nuove accessioni

La Biblioteca realizza e pubblica a cadenza mensile (trimestrale d'estate) bollettini delle nuove accessioni, per adulti e bambini. I bollettini sono disponibili in versione digitale, liberamente consultabili e scaricabili dal sito web della Biblioteca. Periodicamente vengono realizzati anche cataloghi delle sezioni speciali (videoregistrazioni e audioregistrazioni, fumetti, guide turistiche, ecc.) e proposte di lettura a tema.

3.4.2 Sito web e newsletter

La Biblioteca cura ed aggiorna costantemente un proprio **sito web**, consultabile all'indirizzo:

<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca_nel_portale/>

Sul sito sono disponibili tutte le informazioni di carattere generale sulla Biblioteca: indirizzo e recapiti, servizi, sezioni e fondi speciali, statistiche, aggiornamenti sulle iniziative in corso, ecc.

Dal sito web si accede al catalogo della Biblioteca, al servizio di utente web, al catalogo collettivo del sistema SDIAF ed ai principali cataloghi italiani on line (OPAC).

Sono inoltre consultabili e liberamente scaricabili tutte le pubblicazioni curate dalla Biblioteca (bollettini delle nuove accessioni, cataloghi delle sezioni speciali, guide alla navigazione in rete, ecc.), come pure la documentazione sull'attività svolta (statistiche, relazioni annuali, ecc.) ed i regolamenti.

Gli utenti della Biblioteca in possesso di un indirizzo di posta elettronica possono, su richiesta e tramite il personale della Biblioteca, iscriversi alla **newsletter BIBFIES** per essere informati periodicamente via posta elettronica sulle iniziative in

corso ed in generale sulle novità dei servizi. Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina:

<<http://liste.bibliotecari.it/mailman/listinfo/bibfies>>

Dove è possibile anche fare direttamente la richiesta di iscrizione.

3.5 Servizio di riproduzione

È disponibile il servizio di fotocopie in bianco e nero (formati A4 e A3) e stampa da PC (solo formato A4). Possono utilizzarlo gli utenti che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore (L. 22 aprile 1941 n. 633 e successive modifiche). In particolare, in base alla L. 18 agosto 2000, n. 248, la fotocopie di testi a stampa in Biblioteca è consentita liberamente solo per i testi posseduti dalla Biblioteca stessa e solo per uso personale, nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico. Sono previste sanzioni amministrative e penali per i trasgressori.

Il servizio è soggetto al pagamento di una tariffa, a titolo di rimborso spese, così stabilita:

fotocopie self service	
A4	€ 0,10
A3	€ 0,15
fotocopie eseguite dal personale	
A4	€ 0,15
A3	€ 0,20
stampe da PC	
A4	€ 0,10

3.6 Servizi telematici e multimediali

La Biblioteca dispone di un'isola multimediale costituita da 6 postazioni collegate in rete, dotate di lettori DVD, accesso a Internet, stampante. Una postazione (non collegata ad Internet) è riservata ai bambini e ragazzi fino a 12 anni ed ubicata nella Sezione ragazzi.

I servizi telematici e multimediali hanno lo scopo di consentire la consultazione in sede delle risorse elettroniche possedute dalla Biblioteca, favorire l'accesso dei cittadini alle risorse informative on line, l'alfabetizzazione informatica e l'accesso alle opportunità di e-learning (formazione a distanza).

3.6.1 Consultazione dei cataloghi automatizzati della Biblioteca

I cataloghi della Biblioteca sono automatizzati e consultabili direttamente on line. I cataloghi sono aggiornati entro 48 ore dalla catalogazione. Sono consultabili direttamente dagli utenti, utilizzando l'apposita postazione riservata a questo servizio.

L'indirizzo del catalogo è:

<<http://opac.comune.fi.it/easyweb/w2001/index.php?scelta=campi&&biblio=FIE>>

3.6.2 Uso delle postazioni informatiche

L'uso delle postazioni informatiche per l'accesso ad Internet, la videoscrittura e la consultazione delle risorse elettroniche della Biblioteca (CD-ROM, DVD-ROM e CD musicali) è gratuito e riservato agli iscritti della Biblioteca.

Per accedere al servizio occorre esibire la tessera e registrarsi sull'apposito modulo. La durata del servizio è di 30 minuti. È possibile prolungare la sessione di ulteriori frazioni di 15 minuti, se la postazione non viene prenotata da altri utenti, registrando l'inizio di ogni nuova sessione sul modulo apposito.

Non si possono usare propri CD, CD-ROM e chiavi USB.

È vietato installare programmi sui PC a disposizione. È possibile effettuare stampe a pagamento alle tariffe indicate al paragrafo 3.5.

Ogni postazione può essere utilizzata contemporaneamente da due utenti al massimo.

Il personale della Biblioteca fornisce solo un'assistenza di base relativa all'uso dei programmi installati sui PC. Non fornisce un'assistenza approfondita alla navigazione su Internet o all'uso della posta elettronica.

Per i minorenni è necessaria l'autorizzazione di uno dei genitori, che a tal fine deve compilare un apposito modulo e presentare un documento di identità, che viene registrato e fotocopiato. I minori di 14 anni possono utilizzare esclusivamente la postazione n. 6.

3.6.3 Teleformazione - Progetto TRIO

Dalle postazioni della Biblioteca è possibile accedere gratuitamente ai corsi TRIO. È necessaria la prenotazione, che dà diritto ad utilizzare il PC per un'ora consecutiva. Per il resto, le condizioni sono quelle esposte nel paragrafo 3.6.2.

Il progetto TRIO "Tecnologie, ricerca, innovazione, orientamento", promosso e finanziato dalla Regione Toscana tramite il Fondo Sociale Europeo, è un programma di corsi di formazione a distanza, erogati attraverso il web e completamente gratuiti. Obiettivo primario del progetto TRIO è quello di favorire la qualificazione e la riqualificazione professionale, offrendo ai cittadini la possibilità di acquisire le conoscenze e le abilità necessarie per essere competitivi sul mercato del lavoro. Le aree tematiche coperte dai corsi (oltre 900 moduli) vanno dall'informatica alle lingue straniere, dai servizi socio-assistenziali al marketing, dalla gestione aziendale ai servizi educativi. L'elenco completo dei corsi può essere consultato sul sito web del progetto TRIO:

<<http://www.progettotrio.it>>

3.7 Promozione della lettura ed iniziative culturali

3.7.1 Iniziative culturali

La Biblioteca organizza incontri, dibattiti, presentazioni ed altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione e la formazione continua.

Promuove attività ed iniziative finalizzate alla conoscenza ed alla valorizzazione della storia e della cultura locale, in collaborazione con l'Assessorato alla Cultura del Comune e anche con le altre istituzioni e le associazioni operanti sul territorio.

Degli eventi in programma viene sempre data comunicazione sia tramite avvisi affissi in biblioteca, sia tramite la newsletter. Quando possibile, si provvede anche ad iniziative pubblicitarie ad hoc (volantini, pieghevoli, comunicati stampa, ecc.).

3.7.2 Servizi per le scuole

Nell'ambito dei propri compiti istituzionali, la Biblioteca svolge attività di promozione della lettura ed orientamento all'uso della biblioteca rivolte agli alunni delle scuole dell'infanzia, elementari e medie.

Gli incontri si svolgono su prenotazione durante l'intero anno scolastico. La durata dipende dal tipo di attività effettuate, ma generalmente è compresa tra trenta e novanta minuti. I contenuti sono concordati tra la Biblioteca ed i singoli insegnanti. Possono essere scelti tra i moduli proposti dalla Biblioteca oppure possono essere effettuate attività "personalizzate", strutturate sulla base dei programmi di studio svolti in classe.

Tutte le classi in visita possono effettuare il prestito tramite una tessera collettiva. Il prestito alle classi scolastiche può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

A richiesta vengono fornite alle classi bibliografie e proposte di lettura su temi e/o di autori specifici, come pure i bollettini delle nuove acquisizioni

4. Informazione e partecipazione

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio hanno diritti e doveri. In particolare:

L'amministrazione comunale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni ed ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili all'interno della rete di cooperazione interbibliotecaria;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le eventuali tariffe stabilite per la fruizione dei servizi;
- rispettare gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile;
- rispettare i documenti e gli arredi, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

Ad eccezione delle bottigliette d'acqua gli utenti non possono portare altri contenitori di bevande all'interno della Biblioteca. Non è consentito consumare cibo mentre si consultano materiali della Biblioteca.

5. Tutela dei diritti degli utenti

5.1 Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato verbalmente, per iscritto (anche direttamente presso la biblioteca) o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno comunque essere confermati in forma scritta). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 15 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di rivolgersi agli organi dell'amministrazione comunale, al Difensore civico o all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della Giustizia amministrativa.

5.2 Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, il personale stesso o gli arredi della Biblioteca.

Il responsabile della Biblioteca può escludere da uno o più servizi gli utenti che non rispettano i doveri specificati nel Cap. 4. Di questa esclusione viene data comunicazione scritta all'utente, per posta elettronica o presso l'indirizzo indicato in fase di iscrizione. Nella comunicazione vengono indicati i motivi, la durata e i termini per la riammissione.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

5.3 Informazione e partecipazione

Periodicamente la Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito. Pubblica annualmente i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio; il responsabile darà sollecito riscontro entro il termine massimo di 30 giorni.

6. Indicatori di qualità per il periodo di validità

Indicatori di qualità anni 2010-2011

Indicatore	Valore
Abitanti	14.227
Ore di apertura settimanali (compreso Compiobbi)	46
Apertura (ore sett. mattino/3 + ore pomeridiane + sabato)	26
Presenze annue in biblioteca	8.755
Dotazione personale (FTE / 2000 abitanti)	0,30
Incremento materiale bibliografico (nuovi acquisti / 1000 abitanti)	99,16
Dotazione periodici (abbonamenti / 2000 abitanti)	2,41
Dotazione (volumi per 1000 abitanti - con fondi speciali)	3.114
Dotazione (volumi per 1000 abitanti - senza fondi speciali)	2.781
Prestito (prestiti pro-capite)	1,34
Prestiti interbibliotecari SDIAF forniti	572
Indice di circolazione (prestiti / volumi posseduti - senza fondi speciali)	0,53
Fidelizzazione (Prestiti / iscritti attivi)	13,00
Iscritti attivi	1.466
Impatto (iscritti attivi / popolazione)	10,30
Iscritti attivi sotto i 18 anni (rispetto a totale iscritti attivi)	437 (29,81%)
Nuove iscrizioni	380 (25,92 %)
Spesa (EUR pro-capite per funzionamento biblioteca)	8,84
Spesa 2010 (EUR per acquisti documenti)	11.000
Spesa 2011 (EUR per acquisti documenti)	11.000
Spesa 2010 (EUR pro-capite per acquisti)	1,56
Spesa 2011 (EUR pro-capite per acquisti)	1,56