



COMUNE DELLA CITTÀ DI CHIUSI

Provincia di Siena

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECA COMUNALE CITTA' DI CHIUSI

(Approvata con Deliberazione della Giunta comunale n. 46 del 18/03/2021)

Sommario

1. Fini istituzionali	3
1.1 Mission	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	4
1.3.3 Diritto di scelta	4
1.3.4 Partecipazione e trasparenza	4
1.3.5 Efficienza, efficacia ed economicità	4
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	5
2.2 Comunicazioni con la Biblioteca	5
2.3 Raccolte documentarie e loro organizzazione	6
2.3.1 Descrizione	6
2.3.2 Sviluppo e revisione	7
2.3.3 Catalogo	7
2.4 Personale	7
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 collocati nella Sala del Fondo Antico e di quelli esclusi dal prestito	8
3.2 Prestito locale e decentrato	8
3.2.1 Prestito locale	8
3.3 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti	9
3.3.1 Prestito interbibliotecario Redos	9
3.3.2 Prestito interbibliotecario Libri in rete (LIR)	9
3.3.3 Prestito interbibliotecario nazionale	10
3.3.4 Fornitura di fotocopie a distanza (document delivery)	10
3.4 Servizio di informazioni	10
3.4.1 Scaffali tematici	11
3.4.2 Sito web	11
3.4.3 I social network	11
3.6 Servizi telematici e multimediali	11
3.6.1 Consultazione del catalogo automatizzato della Biblioteca	11
3.6.2 Uso delle postazioni informatiche	12
3.6.3 Formazione online - Progetto TRIO	12
3.7 Promozione della lettura ed iniziative culturali	12

3.7.1 Iniziative culturali -----	12
3.7.2 Servizi per bambini e ragazzi-----	13
3.7.3 Attività con le scuole -----	13
3.7.4 Documentazione locale-----	13
4. Informazione e partecipazione-----	13
5. Tutela dei diritti degli utenti -----	14
5.1 Suggerimenti e segnalazioni-----	14
5.2 Rapporto con gli utenti -----	14
5.3 Informazione e partecipazione -----	14
6. Validità della carta-----	15
7. Indicatori di qualità per la misurazione dei servizi -----	15
Allegato 1 -----	16
Modulo per donazione libri-----	16
Allegato 2 -----	18
Modulo Suggerimenti /Segnalazioni-----	18

1. Fini istituzionali

1.1 Mission

La Biblioteca comunale Città di Chiusi è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal "Manifesto IFLA/Unesco sulle Biblioteche pubbliche" del 1994, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca è un servizio di base, 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 permette alla comunità di fruire del patrimonio liberamente e gratuitamente. Ogni cittadino ha a sua disposizione una serie di attività e di strumenti che rispondono alle proprie esigenze di conoscenza, siano esse legate allo studio, al lavoro, al tempo libero.

La titolarità del servizio della biblioteca appartiene al Comune della Città di Chiusi, che la gestisce attraverso i principi e le forme contenute nelle disposizioni di legge nazionali e regionali in materia e delle specifiche esigenze locali.

La Biblioteca comunale Città di Chiusi fa parte della Rete Documentaria Senese (Re.Do.S.) fin dal 2001. La rete Redos riunisce le biblioteche dei comuni in provincia di Siena e di altri importanti istituti culturali del territorio.

1.2 La Carta dei servizi

La Carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

La Carta, infatti, si configura come un impegno del servizio Biblioteca finalizzato a garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

La Carta costituisce pertanto:

- **strumento di conoscenza** - in quanto fornisce informazioni sul servizio, sulla struttura di organizzazione della Biblioteca; garantisce sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;
- **strumento di partecipazione** - in quanto garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti; garantisce le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- **strumento di tutela** - in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei suggerimenti; garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti.

1.3 Principi di erogazione del servizio

1.3.1 Eguaglianza e imparzialità

I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di

istruzione. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali, come previsto dal "Manifesto IFLA/Unesco sulle Biblioteche pubbliche".

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

La comunicazione è improntata a chiarezza e trasparenza.

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

I servizi erogati dalla Biblioteca sono, in linea di principio, gratuiti, come disposto anche dalla Legge Regionale 21/2010 e dal Regolamento 6 giugno 2011, n. 22/R. 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 della rete Re.Do.S. (Rete Documentaria Senese) della quale Biblioteca di Chiusi fa parte.

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.

1.3.3 Diritto di scelta

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

1.3.4 Partecipazione e trasparenza

L'Amministrazione, l'utenza e il personale della Biblioteca sono protagonisti e 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, richieste, osservazioni, segnalazioni.

1.3.5 Efficienza, efficacia ed economicità

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 provinciale (Re.Do.S.) e regionale permette di migliorare in modo consistente il livello delle prestazioni fornite.

2. Strumenti per l'erogazione del servizio

2.1 Sede ed orario di apertura

2.1.1 Sede

La Biblioteca comunale Città di Chiusi è situata in piazza V. Veneto, 6 nell'edificio denominato "Casa della Cultura". La Biblioteca è costituita da tre stanze che ospitano, oltre alle sezioni librerie compresa quella dedicata ai bambini e ragazzi e al fondo antico, il bancone dell'Informagiovani, i computer a disposizione dell'utenza.

2.1.2 Orario di apertura

L'orario di apertura della Biblioteca Comunale di Chiusi è pari a 24 ore settimanali, da settembre a giugno, e a 18 ore settimanali nei mesi di luglio e agosto, così distribuite:

Dal 01/09 al 30/06 di ogni anno	Mattino	Pomeriggio
lunedì	chiuso	15.30/18.30
martedì	chiuso	15.30/18.30
mercoledì	chiuso	15.30/18.30
giovedì	10.00/13.00	15.30/18.30
venerdì	10.00/13.00	15.30/18.30
sabato	10.00/13.00	chiuso

Dal 01/07 al 31/08 di ogni anno	Mattino	Pomeriggio
lunedì	chiuso	16.00/19.00
martedì	chiuso	16.00/19.00
mercoledì	chiuso	16.00/19.00
giovedì	chiuso	16.00/19.00
venerdì	10.00/13.00	16.00/19.00
sabato	chiuso	chiuso

Chiusura durante la settimana di Ferragosto.

Ogni altra variazione verrà tempestivamente comunicata all'utenza.

2.2 Comunicazioni con la Biblioteca

Gli utenti possono comunicare a distanza con la Biblioteca, utilizzando il telefono, la posta elettronica, la posta ordinaria, i social network.

I recapiti sono i seguenti:

Indirizzo	Biblioteca comunale Città di Chiusi piazza Vittorio Veneto, 6 53043 Chiusi
Telefono	0578 223656
web	www.comune.chiusi.si.it
E-mail	biblioteca@comune.chiusi.si.it
Facebook e Instagram	Biblioteca Comunale e Informagiovani Città di Chiusi

2.3 Raccolte documentarie e loro organizzazione

2.3.1 Descrizione

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca è costituito in larga misura da libri; a questi si affiancano altri tipi di documenti, quantitativamente in numero minore, quali periodici, documenti multimediali ed elettronici (DVD, Blu-Ray, CD musicali, audiolibri, E-book).

La maggior parte dei documenti è collocata a scaffale aperto e ordinata secondo la Classificazione decimale Dewey (CDD), ossia per materia. Una parte del patrimonio (il Fondo Antico) è collocata in una stanza non accessibile all'utenza. Per motivi di studio il materiale del Fondo Antico, una volta completata la catalogazione, potrà essere consultato presso la sala studio.

Tutto il materiale disponibile in Biblioteca è catalogato e quindi rintracciabile attraverso la consultazione del catalogo on-line implementato da tutte le biblioteche che fanno parte della rete Re.Do.S.

Il Fondo Antico non ha visto ancora completare la sua catalogazione.

La raccolta è organizzata nelle seguenti sezioni:

- sezione opere a scaffale aperto e disponibile al prestito
- sezione opere per sola consultazione interna (es. enciclopedie e dizionari)
- sezione bambini e ragazzi
- sezione locale
- fondo Antico e deposito

La sezione **opere a scaffale aperto e disponibili al prestito** 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.

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

La **sezione bambini e ragazzi** comprende libri, cd musicali e DVD rispondenti alle esigenze delle fasce d'utenza più giovani, indicativamente fino a 13 anni. E' stato appositamente creato anche uno spazio per gli utenti 0-5. Nelle scelte relative agli acquisti, la biblioteca si è avvalsa e si avvale della consulenza del Centro Regionale di Servizi per le biblioteche per ragazzi toscane istituito dalla Regione Toscana presso la Biblioteca "Gianni Rodari" – Villa Montalvo di Campi Bisenzio e di Nati per Leggere, progetto nazionale.

La **Sezione locale** comprende materiale documentario, edito ed inedito, su ogni tipo di supporto riguardante il territorio di Chiusi e della Provincia di Siena nella sua evoluzione storica. I documenti sono collocati a scaffale aperto e possono essere richiesti in prestito.

La Biblioteca di Chiusi conserva anche il **Fondo Antico** che raccoglie ca. 2000 volumi. Sono individuabili due diverse provenienze dei volumi: 1) principalmente opere a stampa pubblicate dal XVI al XIX secolo di argomento teologico; sono pervenute al Comune di Chiusi in seguito alle soppressioni dei conventi del XIX secolo; 2) opere pubblicate tra il XIX e XX secolo, appartenute alla "Società Operaia di Chiusi", ereditate dal Comune in seguito alla chiusura della Società. Del fondo esiste un inventario, mentre è attualmente in fase di completamento l'intervento di catalogazione informatizzata. Insieme al Fondo Antico è presente anche il deposito della Biblioteca dove vengono collocati i volumi che non sono richiesti in prestito negli ultimi 5 anni, oppure materiali sorpassati nel contenuto o materiali rovinati, e materiali che vengono proposti per lo scarto.. I documenti conservati nel deposito possono essere dati in prestito.

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.

La Biblioteca accetta donazioni da parte di enti o cittadini. Sono escluse:

- *opere e altri documenti incompleti, obsoleti o in cattivo stato di conservazione;*
- *opere d'uso strettamente scolastico;*
- *opere a carattere confessionale di qualsiasi religione e cultura;*
- *opere già possedute di cui non si ritenga utile avere più di una copia*

La Biblioteca si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di acquisire le opere donate nel patrimonio della biblioteca o di destinarle ad altre biblioteche di Re.Do.S. o agli utenti attraverso la vendita, l'omaggio o il bookcrossing.

I cittadini che intendono donare libri o altri documenti alla Biblioteca devono riempire il modulo 1) allegato alla presente Carta dei servizi.

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

2.3.3 Catalogo

Il catalogo della Biblioteca Comunale di Chiusi e di tutte le biblioteche che fanno parte di Redos e di SBS (il Servizio Bibliotecario senese, comprese cioè le biblioteche dell'Università degli Studi di Siena) è consultabile on-line al seguente indirizzo:

<https://tinyurl.com/fenap2z6>

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).

Il personale in dotazione al servizio ha tra i propri compiti principali:

- a) esercitare funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
- b) provvedere all'acquisto, alla conservazione ed alla periodica revisione dei documenti della Biblioteca;
- c) curare con particolare attenzione la documentazione locale e la raccolta di tutto quello che sul territorio viene pubblicato;
- d) assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione, richiesta di informazioni, prestito;
- e) promuovere la lettura sul territorio;
- f) curare i rapporti con le scuole dell'obbligo, organizzando visite guidate ed attività con le classi;
- g) 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, nel rispetto di quelli che sono i principi della L.R. 21/2010 che individua nella rete la modalità di gestione ordinaria dei servizi bibliotecari

Aderisce fin dalla sua costituzione alla rete Redos – Rete Documentaria Senese, che riunisce le biblioteche dei comuni in provincia di Siena e di altri importanti istituti del territorio.

Le funzioni di biblioteca centro rete sono svolte dalla Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena.

La Biblioteca comunale di Chiusi partecipa al progetto **Libri in rete**, il servizio di prestito interbibliotecario tra le reti bibliotecarie toscane promosso dalla Regione Toscana:

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

3. Servizi

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito. Per utilizzare il servizio di prestito e consultazione è invece necessaria l'iscrizione.

Può iscriversi alla Biblioteca qualsiasi cittadino italiano o meno, dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido e del codice fiscale. L'iscrizione comporta l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali. Per i minori di 18 anni è necessaria la garanzia di un genitore, che firma anche la liberatoria per il trattamento dei dati personali. L'iscrizione alla Biblioteca è gratuita.

Agli utenti che ne fanno richiesta, viene effettuata l'iscrizione al servizio "Medialibrary online" che permette di scaricare gratuitamente e-book in digital lending, audiolibri, file mp3, e sfogliare giornali in versione edicola. Il servizio è in parte offerto dalla Regione Toscana e in parte dalla rete Redos.

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 libere e gratuite. Gli utenti possono introdurre nelle sale di lettura libri personali e notebook 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 interna della Biblioteca.

3.1.2 Consultazione dei documenti collocati nella Sala del Fondo Antico e di quelli esclusi dal prestito

I materiali collocati nella sala del Fondo Antico potranno essere richiesti al personale della Biblioteca una volta terminata la catalogazione. Questo materiale librario nonché quello appartenente alla sezione Opere in Consultazione è escluso dal prestito esterno.

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 al momento della chiusura.

Il numero dei documenti che si possono prendere in prestito contemporaneamente è fissata in n. 5 unità.

La durata del prestito di libri e audiolibri è di 30 giorni, 14 giorni per gli e-book reader e gli e-book e 7 giorni per i DVD.

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti di consultazione
- i documenti del Fondo Antico

- 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

È consentito il rinnovo del prestito per un massimo di 1 volta, a condizione che i documenti non siano stati prenotati da un altro utente. Il rinnovo può essere richiesto anche per telefono, per fax o per posta elettronica a partire da 7 giorni prima della scadenza prevista.

Tutti i documenti ammessi al prestito 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.

Trascorsi 30 giorni dal termine previsto per la restituzione dei libri, l'utente riceve un primo sollecito per telefono o posta elettronica. Nel caso di ulteriore ritardo quantificato in ulteriori 30 giorni la Biblioteca provvede ad un secondo sollecito sempre telefonico o via mail. Dopo un ritardo di 90 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 del Servizio.

3.3 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

La Biblioteca effettua il servizio di prestito interbibliotecario nazionale, ossia è possibile sia richiedere in prestito documenti posseduti da altre biblioteche italiane, sia la Biblioteca presta le sue opere ad altre biblioteche italiane che ne facciano richiesta. 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. Ogni utente può richiedere fino a 3 prestiti interbibliotecari al mese.

3.3.1 Prestito interbibliotecario Redos

Il servizio di prestito interbibliotecario tra le biblioteche aderenti a Re.Do.S. consente agli utenti di accedere gratuitamente al patrimonio di tutte le biblioteche aderenti.

Il servizio prevede dai 5 ai 10 giorni per ricevere il documento. Il servizio viene svolto tramite posta oppure tramite il servizio di trasporto interno alla Rete. La durata del prestito, che inizia dal momento in cui il documento arriva alla Biblioteca di Chiusi, è di 30 giorni, fatte salve diverse indicazioni stabilite dal regolamento della biblioteca che invia.

È cura della Biblioteca informare gli utenti, entro il giorno stesso dell'arrivo, 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 Chiusi, 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 20 giorni vengono esclusi dal prestito per 1 mese.

3.3.2 Prestito interbibliotecario Libri in rete (LIR)

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

<https://www.regione.toscana.it/libri-in-rete.-servizio-per-il-prestito-interbibliotecario>

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 potrebbe essere soggetto al pagamento del rimborso spese di invio, se richiesto dalla biblioteca mittente. La restituzione sarà a carico della Biblioteca comunale Città di Chiusi. Per il resto, le condizioni del servizio sono le stesse del prestito interbibliotecario Re.Do.S.

3.3.3 Prestito interbibliotecario nazionale

È possibile richiedere documenti anche a biblioteche del territorio nazionale (fuori regione) che non aderiscono a Redos né a Libri in rete. Il servizio prevede il pagamento di una tariffa se richiesta dalla biblioteca mittente.

Per il resto, le condizioni sono le stesse del prestito interbibliotecario Re.Do.S.

Le biblioteche italiane che non aderiscono a Re.Do.S. né a Librinrete possono richiedere documenti posseduti dalla Biblioteca di Chiusi, inviando una richiesta scritta per 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 tre giornate lavorative ed il documento, se disponibile, viene inviato tramite posta.

Il servizio è gratuito in regime di reciprocità tra biblioteche oppure può essere soggetto al pagamento di una tariffa forfettaria pari a 6 euro, da effettuarsi in francobolli contestualmente alla restituzione del documento da parte della biblioteca richiedente.

3.3.4 Fornitura di fotocopie a distanza (document delivery d.d.)

È possibile richiedere o inviare parti di documenti posseduti dalla biblioteca sia in formato digitale che, eccezionalmente, in formato cartaceo.

Il servizio è riservato alle biblioteche. 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 deve avvenire per 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 e-mail, eccezionalmente per posta.

Se la nostra biblioteca è destinataria di una richiesta di d.d.: il servizio di fornitura documenti scansionati è gratuito per tutte le biblioteche. Mentre per la fornitura di fotocopie cartacee, per le biblioteche non appartenenti a Redos né a LIR, il servizio prevede il pagamento del costo delle fotocopie.

Se un nostro utente richiede il servizio d.d.: il servizio di fornitura documenti scansionati può essere gratuito o a pagamento, dipende dalle politiche messe in atto nelle biblioteche alle quali viene richiesto il documento. L'utente verrà informato se il servizio sarà a pagamento oppure gratuito, prima di procedere alla richiesta. Una volta inviata la richiesta - se il servizio fosse a pagamento - spetterà all'utente corrispondere quanto dovuto alla biblioteche destinataria del servizio richiesto nelle modalità indicate dalla biblioteca destinataria della richiesta.

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.

Il servizio di consulenza bibliografica effettuata per telefono è limitato alle sole indicazioni di ciò che è disponibile in biblioteca.

3.4.1 Scaffali tematici

La Biblioteca realizza e pubblica a cadenza mensile, uno scaffale tematico con materiali sia per adulti che per bambini. Gli scaffali sono costituiti da:

- realizzazione fisica dello scaffale tematico con la messa in esposizione di libri, dvd, cd e/o altri materiali relativi ad un tema specifico;
- post pubblicato sulla pagina Facebook della Biblioteca
- bibliografia in formato digitale da condividere sui canali sociale e sul sito della Biblioteca

Periodicamente vengono realizzati anche bibliografie delle sezioni speciali e proposte di lettura a tema.

3.4.2 Sito web

La Biblioteca cura e aggiorna costantemente la propria pagina sul **sito web** del Comune della Città di Chiusi consultabile all'indirizzo:

www.comune.chiusi.si.it - sezione Cultura e il sito bibliochiusi.it

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

Dalla pagina web si accede al catalogo della Biblioteca, e ai principali cataloghi italiani on line (OPAC).

Sono inoltre consultabili e liberamente scaricabili tutte le pubblicazioni curate dalla Biblioteca (bibliografie, scaffali tematici, cataloghi delle sezioni speciali, guide alla navigazione in rete, ecc.), come pure la documentazione sull'attività svolta.

Il sito bibliochiusi.it è interamente dedicato ai servizi che la biblioteca eroga, è costantemente aggiornato e allineato alle pubblicazioni sui canali social.

3.4.3 I social network

La Biblioteca comunale di Chiusi cura e gestisce i propri profili sui social network contemporaneamente ai servizi in presenza. Le pagine sui social sono costantemente aggiornate e vengono pubblicati post e notizie con frequenza almeno bisettimanale. Cura particolare viene impiegata nel rispondere tempestivamente alle domande e richieste che provengono proprio dai social che per loro natura prevedono una risposta celere.

3.6 Servizi telematici e multimediali

La Biblioteca dispone di quattro postazione multimediali dotate di computer portatile con lettore DVD, accesso a Internet, collegamento alla stampante.

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, promuovere l'alfabetizzazione informatica e l'accesso alle opportunità di e-learning (formazione a distanza).

3.6.1 Consultazione del catalogo automatizzato della Biblioteca

Il catalogo della Biblioteca Comunale di Chiusi non è disponibile su supporto cartaceo, ma è consultabile on-line al seguente indirizzo: onesearch.unisi.it

Da questo indirizzo è consultabile l'OPAC delle biblioteche che aderiscono a Redos e a SBS (le biblioteche universitarie di Siena e delle sedi distaccate di Arezzo e Grosseto nonché di altre istituzioni cittadine).

Il catalogo, di tipo "partecipato", viene aggiornato in tempo reale, all'atto della catalogazione delle nuove accessioni da parte delle biblioteche aderenti.

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 (audiolibri, DVD e CD musicali, ebook) è gratuito e riservato agli iscritti della Biblioteca.

Per accedere al servizio occorre essere iscritto alla biblioteca 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.

Il servizio Internet consente le seguenti attività:

- ⇒ consultazione di internet
- ⇒ scarico dati (download)
- ⇒ stampa su carta (massimo 10 pagine al mese)
- ⇒ consultazione posta elettronica
- ⇒ partecipazione a mailing list e conferenze telematiche
- ⇒ partecipazione a corsi online (massimo durata al giorno di 30')

Sono invece vietati:

- ⇒ caricamento di file in rete (upload)
- ⇒ telefonate virtuali
- ⇒ È vietato installare programmi sui computer a disposizione.

Il personale della Biblioteca fornisce solo un'assistenza di base relativa all'uso dei programmi installati sui computer. 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.

3.6.3 Formazione online - 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:

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

3.7 Promozione della lettura ed iniziative culturali

3.7.1 Iniziative culturali

La Biblioteca organizza, anche nell'ambito delle attività delle rete Redos, incontri, dibattiti, presentazioni e 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 e iniziative finalizzate alla conoscenza ed alla valorizzazione della storia e della cultura locale, anche in collaborazione 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 pagina web e facebook. Quando possibile, si provvede anche ad iniziative pubblicitarie ad hoc (volantini, pieghevoli, comunicati stampa, ecc.).

3.7.2 Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la Biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini, ragazzi e giovani. I servizi sono articolati in base alle diverse fasce d'età per offrire la massima accessibilità. L'obiettivo di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi è perseguito anche con attività di promozione della lettura, della biblioteca e del libro, con proposte rivolte sia a gruppi organizzati, le scuole in particolare, che all'utenza abituale della biblioteca. Si organizzano, in vari momenti dell'anno, laboratori creativi, letture, visite guidate e momenti di formazione per genitori, educatori e professionisti del settore, ossia quel pubblico adulto considerato fruitore dei servizi per ragazzi.

Dal 2013 la Biblioteca comunale di Chiusi ha aderito a "Nati per Leggere", il progetto nazionale che vede l'alleanza l'Associazione Italiana Biblioteche, l'Associazione Culturale Pediatri e il Centro per la Salute del Bambino, con l'obiettivo di promuovere la lettura ad alta voce ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 6 anni. A questo proposito è stato allestito uno spazio "morbido" proprio per permettere ai bambini più piccoli di muoversi senza pericoli e di poter iniziare a prendere "confidenza" con i libri. Accanto è stato istituito il "Baby pit stop" promosso da Unicef per permettere alla neomamme di allattare in serenità.

3.7.3 Attività con 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, primarie e secondarie presenti nel suo territorio, nonché verso i servizi educativi dell'infanzia (di cui all'art. 2 del D.Lgs 65 del 2017).

La Biblioteca si rende sempre disponibile nei confronti delle classi per attività che possono essere "personalizzate" sulla base dei programmi di studio svolti.

Tutte le classi in visita possono effettuare il prestito tramite una scheda 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.

Le insegnanti possono segnalare alla Biblioteca proposte di acquisto di strumenti bibliografici necessari all'approfondimento dei vari programmi didattici.

3.7.4 Documentazione locale

La Biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale, sociale ed economica del territorio.

4. Informazione e partecipazione

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri; in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di risorse secondo le esigenze della sua comunità

La Biblioteca annualmente rende pubblico:

- i dati sulle prestazioni e sull'utilizzo dei servizi previsti dalla presente Carta;
- i risultati delle indagini, se effettuate, per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;

- la relazione consuntiva dell'attività svolta nell'anno precedente;
- l'eventuale piano di sviluppo delle raccolte.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o reperibili tramite la Redos o il collegamento remoto con altri servizi;
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- è vincolato dal segreto d'ufficio in tutti i rapporti con l'utente.

L'utente:

- ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti.

In particolare deve:

- rispettare la presente Carta dei Servizi, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- osservare gli orari, le norme elementari della correttezza civile, divieto di fumare mantenendo quindi nel suo complesso un comportamento improntato al rispetto del servizio e delle persone che ne fruiscono;
- rispettare i documenti e gli arredi senza recarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;

In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

5. Tutela dei diritti degli utenti

5.1 Suggerimenti e segnalazioni

Gli utenti hanno il diritto di inviare segnalazioni e/o suggerimenti per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi.

La segnalazione e/o il suggerimento deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato verbalmente, per iscritto (anche direttamente presso la Biblioteca) o spedito per posta elettronica (segnalazioni orali o telefoniche dovranno comunque essere confermate in forma scritta). Non saranno prese in considerazione segnalazioni e/o suggerimenti anonimi. Alla segnalazione e/o al suggerimento sarà data motivata risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 20 giorni.

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

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 del Servizio può escludere da uno o più servizi gli utenti che non rispettano i doveri specificati nel Cap. 4.

Il Responsabile del Servizio 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. Validità della carta

La Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Chiusi è valida fino a che non sopraggiungono situazioni o novità tali da determinare una sua nuova stesura.

La Carta verrà tuttavia aggiornata ogni qualvolta ciò si renda necessario, secondo le procedure stabilite dalle norme.

7. Indicatori di qualità per la misurazione dei servizi

Ai fini della verifica della qualità del servizio offerto, la Biblioteca individua i seguenti indicatori di qualità che si impegna a monitorare, assicurando nell'erogazione del servizio, gli standards indicati a fianco di ciascun indicatore. Indicatori sul servizio bibliotecario

Indicatore	Anno corrente	Annualità precedente
Abitanti		
Ore di apertura settimanali		
Indice di apertura (ore sett. mattino + ore pomeridiane + sabato)		
Indice della dotazione di personale (FTE / 2000 abitanti)		
Indice della spesa (spese correnti biblioteca / popolazione)		
Dotazione documentaria		
Indice della dotazione documentaria (dotazione documentaria a partire dal 1970 / popolazione)		
Numero acquisti di materiale bibliografico nell'anno		
Indice di incremento dotazione documentaria (nuovi acquisti / 1000 abitanti)		
Nuove accessione nell'anno (acquisti + donazione)		
Costo del servizio (spese correnti + spese per investimento riferite alla biblioteca)		
Indice di costo del servizio (spese della biblioteca / prestiti)		
Prestiti in sede		
Prestiti interbibliotecari Redos forniti		
Prestiti (numero complessivo dei prestiti effettuati)		
Iscritti attivi (utenti che hanno usufruito di almeno un servizio nel corso dell'anno)		

Indice di impatto (iscritti attivi / popolazione)		
Presenze annue in biblioteca (calcolate in base a settimane campione)		
Indice di frequentazione (presenze annue / popolazione)		
Indice di circolazione (prestiti / dotazione documentaria)		
Indice di prestito (prestiti / popolazione)		
Indice di fidelizzazione (Prestiti / iscritti annuali al prestito)		

Allegato 1

Modulo per donazione libri

Al Responsabile del Servizio
Biblioteca Comunale di Chiusi
Dott. Marco Socciarelli
Piazza XX Settembre, 1
530438 – Chiusi (SI)

Oggetto: Donazione libri/ altri documenti alla Biblioteca comunale di Chiusi

Il/La sottoscritto/a nato/a a il
residente in..... via/piazza.....
tel..... e-mail.....

chiede di fare dono alla biblioteca di n. libri/altri documenti,
descritti e riportati nella lista allegata alla presente.

Il sottoscritto accetta altresì che il materiale presentato e valutato non idoneo in base ai criteri di gestione delle raccolte adottati dalla Biblioteca, possa essere eliminato o donato a terzi.

Sono consapevole dei criteri sotto riportati.

Criteri per l'acquisizione di opere in dono al patrimonio della Biblioteca

La Biblioteca accetta la donazione di libri ed altri documenti da parte di privati, ad arricchimento del patrimonio disponibile al pubblico per il prestito o la consultazione, nell'ambito dei criteri stabiliti per la propria politica di acquisizione e di scarto. In particolare non vengono introdotte:

- opere e altri documenti incompleti, obsoleti o in cattivo stato di conservazione;
- opere d'uso strettamente scolastico;
- opere a carattere confessionale di qualsiasi religione e cultura
- opere già possedute di cui non si ritenga utile avere più di una copia

Chiusi, _____

IL RICHIEDENTE

.....

La risposta alla presente richiesta verrà rilasciata telefonicamente o per e-mail

Ricevuto il

Elenco dei libri di cui si fa richiesta di donazione

Autore	Titolo	Casa editrice	Anno di edizione
---------------	---------------	----------------------	-------------------------

Allegato 2

Modulo Suggestimenti /Segnalazioni

Al Responsabile della
Biblioteca Comunale di Chiusi
Dott. Marco Socciarelli
Piazza XX Settembre, 1
530438 – Chiusi (SI)

Oggetto: Suggerimenti / segnalazioni per Biblioteca comunale Città di Chiusi

Il sottoscrittonato a residente in

.....Via, tel..... in qualità di

utente della biblioteca, intende sottoporre all'attenzione del Responsabile il / i seguente/i suggerimento/ i e/o segnalazione

FIRMA

Data