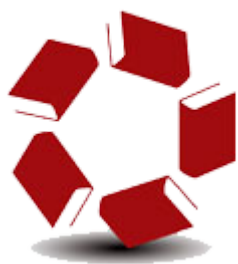


Carta dei Servizi



CARTA DEI SERVIZI – BIBLIOTECA “ANDREA FISONI”

1. Premessa

1.1 Finalità della Biblioteca

La Biblioteca/Videoteca multiculturale Andrea Fisoni del circolo agorà è un servizio pubblico fondato sui principi di eguaglianza di diritti degli utenti, della pari dignità personale e culturale senza distinzioni di età, razza, sesso, religione, lingua, nazionalità o condizione sociale.

Il suo scopo principale è quello di preservare e diffondere una memoria che rischia costantemente di perdersi, a causa di rimozioni, censure, deformazioni e revisionismi storici: quella delle classi subalterne e delle loro lotte, dei movimenti di liberazione contro il colonialismo ma anche contro culture oppressive e reazionarie. Movimenti e lotte che hanno contraddistinto gli ultimi due secoli di storia dell'Umanità.

Una memoria che intendiamo proiettare al futuro, nell'intento di sostenere ogni percorso di integrazione e parità sociale, di emancipazione dalla barbarie delle guerre di aggressione e dallo sfruttamento dell'uomo sull'uomo.

L'obiettivo principale che ci spinge a questo lavoro ha naturalmente orientato la raccolta di tutto il materiale ad oggi in nostro possesso. A sostegno delle varie attività del circolo (il teatro, la musica, il cinema, la letteratura e la

poesia, la solidarietà internazionalista) abbiamo accumulato un discreto numero di testi e video di autori, case editrici, auto-produzioni abitualmente definiti “alternativi”, per evidenziare filoni di pensiero ed artistici diversi – spesso antagonisti – a quelli imposti dalle culture dominanti.

Mettiamo a disposizione un patrimonio “di parte”, che ha coinvolto ed entusiasmato masse sterminate di uomini e donne. Lavoratori, intellettuali, artisti, poeti, storici, scrittori, saggisti. Una Umanità in costante movimento, alla ricerca di un’esistenza sociale che valga la pena di essere vissuta. Ci piace pensare alla nostra Biblioteca come parte integrante di questa ricerca.

1.2 La Carta dei servizi

La Carta dei servizi, prevista 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: *tutti gli utenti sono uguali e hanno pari diritti*

La biblioteca offre i suoi servizi senza distinzione per motivi riguardanti età, sesso, razza, religione, condizione sociale. L’accesso alla biblioteca e ai suoi servizi sono garantiti a tutti, con particolare attenzione alle esigenze delle fasce deboli (disabili, detenuti, ospedalizzati, immigrati).

1.3.2 Libera lettura

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.

1.3.3 Gratuità

I servizi erogati dalla biblioteca sono, in linea di principio, gratuiti. I servizi che comportano costi particolari, potranno essere erogati a pagamento, in base a tariffe uniformate a quelle delle altre biblioteche del territorio, e portate quindi a conoscenza di tutti attraverso comunicazioni ben visibili.

1.3.4 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.

1.3.5 Partecipazione

La Biblioteca promuove il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti, garantendo modi e spazi per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami.

La Biblioteca garantisce una chiara e puntuale informazione sulle attività e sui programmi anche attraverso l'impiego dei mezzi telematici.

1.3.6 Promozione

La biblioteca organizza incontri, dibattiti, spettacoli, corsi ed altri eventi con lo scopo di promuovere la lettura, la partecipazione e gli scambi culturali. Questi eventi sono generalmente gratuiti ad eccezione di alcuni corsi o spettacoli per cui può essere richiesta una quota per il rimborso delle spese o per autofinanziamento.

1.3.7 Efficienza, ed efficacia

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.

2. Strumenti per l'erogazione del servizio

2.1 Sede ed orario di apertura

2.1.1 Sede

La Biblioteca multiculturale Andrea Fisoni del circolo agorà si trova in Via Bovio, 48 /50 a Pisa

I mq. disponibili al pubblico sono 86. Al piano terreno, a destra dell'ingresso, si trova il punto accoglienza e informazioni, sulla sinistra una saletta multimediale con 2 postazioni multimediali, di fronte all'ingresso si trova la sala di lettura principale, con 26 posti e nella quale sono raccolti a scaffale aperto, i libri, le enciclopedie ed il materiale audiovisivo,

E' presente una segnaletica interna, multilingue.

2.1.2 Orario di apertura

L'orario di apertura della **biblioteca** è riportato sul sito web e affisso all'ingresso, ogni variazione viene sempre segnalata.

2.2 Comunicazioni con la Biblioteca

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

I recapiti sono i seguenti:

Biblioteca multiculturale Andrea Fisoni	
Indirizzo	Via Bovio 48
Telefono	050500442
Fax	050500442
E-mail	agorapi@officinaweb.it
Url	www.agorapisa.it

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

2.3 Raccolte documentarie e loro organizzazione

2.3.1 Descrizione

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca comprende ca. 3.500 documenti, tra libri, documenti multimediali ed elettronici (VHS, DVD, CD-ROM, CD musicali).

La maggior parte dei documenti è collocata a scaffale aperto ed ordinata secondo uno schema tematico interno. Una parte limitata del patrimonio (es. documenti meno richiesti, i fondi speciali, volumi doppi) è collocata nel magazzino (deposito) non accessibile al pubblico.

Tutti i documenti sono catalogati ed indicizzati secondo le norme nazionali ed internazionali.

La raccolta è organizzata nelle seguenti sezioni:

- Opere di consultazione
- Sezione multimediale
- xxxx
- xxxxx ecc.

La **Letteratura in lingua originale**, scaffale multilingue

Le **Opere di consultazione** comprendono enciclopedie, dizionari,

fonti normative, atlanti geografici ed altre tipologie di repertori su supporto cartaceo ed elettronico.

La **Sezione multimediale** comprende CD-ROM e DVD-ROM, film ed altre tipologie documentarie in VHS e DVD.

2.3.2 Sviluppo e revisione

La Biblioteca incrementa le proprie raccolte documentarie coerentemente con i propri obiettivi attraverso acquisizioni e donazioni. 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, la Biblioteca effettua periodicamente la revisione e lo scarto del materiale usurato e/o superato nei contenuti.

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. 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 il territorio (scuole, enti, associazioni...)
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.

3. Servizi

L'accesso in Biblioteca è libero e gratuito.

L'iscrizione alla Biblioteca è gratuita. Al momento dell'iscrizione viene rilasciata una tessera che gli utenti devono esibire per usufruire dei servizi.

L'iscrizione ai servizi della Biblioteca 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.

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. 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.

3.2 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.

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 3	30 giorni
VHS e DVD	1	3 giorni
CD-ROM	1	3 giorni

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti di consultazione
- 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

E' 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 telefonicamente o per posta elettronica, a partire da 7 giorni prima della scadenza prevista.

Non è consentito il rinnovo degli altri materiali.

Trascorsi 5 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 10 giorni per i libri, 4 giorni per gli altri materiali), la Biblioteca provvede ad un secondo sollecito. Dopo un ritardo di 20 giorni, l'utente viene escluso dal servizio per un periodo di tempo pari a quello del ritardo accumulato. 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.

3.3 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

Il servizio di prestito interbibliotecario tra le biblioteche dell'Area pisana consente agli utenti di accedere gratuitamente al patrimonio di tutte le biblioteche aderenti,

3.3.2 Prestito interbibliotecario Libri in rete

E' 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.
(url)

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

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.

3.3.3 Fornitura di fotocopie a distanza (document delivery)

E' 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

3.4 Servizio di informazioni

La Biblioteca svolge il servizio di 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.

Le ricerche che, in ragione della loro complessità ed estensione, possono pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente, vengono espletate successivamente su appuntamento.

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

3.4.1 Bollettini delle nuove accessioni

La Biblioteca realizza e pubblica periodicamente gli elenchi delle nuove accessioni. Gli elenchi sono disponibili in versione digitale, liberamente consultabili sul sito web della Biblioteca.

3.4.2 Sito web e newsletter

La Biblioteca cura ed aggiorna costantemente una sezione visibile sulla home page del **sito www.agorapisa.it**

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

Dal sito web si accede al catalogo della Biblioteca, al catalogo collettivo del metopac pisano e ad altri cataloghi italiani on line.

Sono inoltre consultabili e liberamente scaricabili tutte le pubblicazioni curate dalla Biblioteca, come pure la documentazione sull'attività svolta 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** per essere informati periodicamente via posta elettronica sulle

iniziative in corso ed in generale sulle novità dei servizi.

3.5 Servizio di riproduzione

È disponibile il servizio di fotoriproduzione in bianco e nero (formati A4 e A3) e stampa da PC (solo formato A4). Possono utilizzarlo gli utenti che ne abbiano necessità, 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 fotoriproduzione 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	€ 0,50
fotocopie eseguite dal personale	
A4	€ 0,15
A3	€ 0,55
stampe da PC	
A4	€ 0,10

A3	€ 0,50
----	-----------

3.6 Servizi telematici e multimediali

La Biblioteca dispone di una postazione multimediale collegata alla rete, dotata di lettore DVD, accesso a Internet, 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, l'alfabetizzazione informatica.

3.6.1 Consultazione dei cataloghi automatizzati della Biblioteca

I cataloghi della Biblioteca sono automatizzati. I cataloghi sono consultabili direttamente dagli utenti.

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 (VHS, 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. E' possibile prolungare la sessione se la postazione non viene prenotata da altri utenti.

Si possono usare propri CD, CD-ROM e chiavi USB.

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

La 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 verrà registrato e fotocopiato. I minori di 14 anni possono utilizzare solo se affiancati da un genitore.

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 delle classi subalterne e ad essa afferente nelle varie discipline scientifiche, filosofiche, artistiche e letterarie, 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 newsletter. Quando sarà possibile, si provvederà anche ad iniziative pubblicitarie ad hoc (volantini, pieghevoli, comunicati stampa, ecc.).

5. Tutela dei diritti

5.1 Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi.

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.

5.2 Rapporto con gli utenti

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. 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.