



COMUNE DI CARRARA

Decorato di Medaglia d'Oro al Merito Civile

Attività produttive/Cultura e Biblioteca/Servizi educativi e scolastici

Carta dei Servizi

Biblioteca civica “C. V. Lodovici”

BIBLIOTECA CIVICA – SEDE DI CARRARA

Piazza Gramsci, 2 - 54033 Carrara

Tel. 0585641472

e-mail: bibliocarrara@comune.carrara.ms.it

BIBLIOTECA CIVICA – SEDE DI AVENZA

Via Marina, 1- 54033 Carrara

Tel. 058553236

e-mail: biblioavenza@comune.carrara.ms.it

BIBLIOTECA CIVICA – SEDE DI MARINA DI CARRARA

Via Garibaldi - 54033 Carrara

Tel. 0585633033

e-mail: bibliomarina@comune.carrara.ms.it

SOMMARIO

| | |
|---|-------|
| 1. Carta dei servizi della Biblioteca | p. 3 |
| 1.1. Cos'è la Carta dei servizi della biblioteca | p. 3 |
| 1.2. La Biblioteca civica di Carrara | p. 3 |
| 1.3. Principi ispiratori | p. 4 |
| 2. Sedi e spazi | p. 6 |
| 2.1. Sedi della Biblioteca civica | p. 6 |
| 2.2. Sede di Carrara | p. 6 |
| 2.3. Sede di Avenza | p. 8 |
| 2.4. Sede di Marina di Carrara | p. 8 |
| 3. Raccolte | p.10 |
| 3.1. Criteri di sviluppo | p. 10 |
| 3.2. Nuove acquisizioni | p. 10 |
| 3.3. Procedure di scarto | p. 10 |
| 4. Personale | p. 11 |
| 4.1. Personale in ruolo | p. 11 |
| 4.2. Volontari | p. 11 |
| 5. Risorse organizzative, economiche e strumentali | p. 12 |
| 5.1. Risorse organizzative | p. 12 |
| 5.2. Risorse economiche e strumentali | p. 12 |
| 6. Servizi | p. 13 |
| 6.1. Orari e modalità di accesso | p. 13 |
| 6.2. Accesso alla biblioteca | p. 13 |
| 6.3. Lettura e consultazione in biblioteca | p. 14 |
| 6.4. Informazione | p. 15 |
| 6.5. Servizio di prestito | p. 16 |
| 6.6. Proposte di acquisto | p. 20 |
| 6.7. Postazioni informatiche fisse e accesso Internet | p. 21 |
| 6.8. Rete Wi-Fi | p. 21 |
| 6.9. Accesso alla rete elettrica | p. 21 |
| 6.10. Servizio microfilm | p. 21 |
| 6.11. Servizio di riproduzione e stampa | p. 22 |
| 6.12. Servizi di promozione della lettura | p. 22 |
| 7. Diritti e doveri | p. 24 |
| 7.1. Diritti e doveri degli utenti | p. 24 |
| 7.2. Doveri del personale | p. 25 |
| 8. Indicatori di prestazione dei servizi | p. 26 |
| 9. Riferimenti normativi | p. 30 |

1

Carta dei servizi della biblioteca

1.1. Cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca

La Biblioteca è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità della città di Carrara. Questa Carta è relativa al Servizio bibliotecario urbano articolato nel servizio centrale e decentrato del Comune di Carrara e si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca stessa e i suoi utenti.

La Carta si configura come un impegno del Comune di Carrara a garantire *standards* qualitativi di fruizione del servizio e a definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti, al fine di individuare opportunità e suggerimenti di miglioramento.

La Carta pertanto è uno strumento

- di conoscenza in quanto fornisce informazioni sull'organizzazione della struttura e sui servizi erogati dalla Biblioteca,
- di partecipazione in quanto garantisce le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti,
- di tutela in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami e garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami.
- di verifica degli impegni assunti.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili;
- descrizione dei diritti e dei doveri degli utenti;
- divulgazione dei servizi offerti.

È possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca.

Il testo è inoltre accessibile sul sito web del Comune di Carrara: www.comune.carrara.ms.it.

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

1.2. La Biblioteca civica di Carrara

La Biblioteca civica di Carrara è stata istituita nel 1959 e ufficialmente aperta al pubblico nel 1960 al primo piano di Palazzo Del Medico in Piazza Alberica. Risultando gli spazi ben presto insufficienti, la Biblioteca viene trasferita nel Palazzo di via Plebiscito, ex sede del Comune, che lascia nel 2010 per l'insorgenza di problemi strutturali. Nel 2012 si trasferisce nella nuova sede di piazza Gramsci, ex scuola media "Rosselli". Negli anni Settanta del Novecento l'Amministrazione Comunale ha adottato la politica bibliotecaria di decentramento del servizio per garantire a tutti i cittadini un più facile accesso all'informazione e alla documentazione.

La Biblioteca, intitolata a Cesare Vico Lodovici.

Nel quadro organizzativo del Comune, la Biblioteca è un'Unità Organizzativa del Settore Cultura e Biblioteca/Servizi educativi e scolastici.

È organizzata in un sistema bibliotecario articolato su tre sedi: Carrara, Avenza e Marina di Carrara.

La Biblioteca civica di Carrara aderisce alla rete documentaria della provincia di Massa-Carrara, denominata Re.Pro.Bi. che ha funzioni di indirizzo e coordinamento nei confronti delle biblioteche e degli archivi storici pubblici e privati aderenti.

1.3. PRINCIPI ISPIRATORI

La biblioteca ispira la propria azione ai principi enunciati nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001).

“La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali ... è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione. I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale”.

“Compito primario della biblioteca pubblica è offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, di informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero. Le biblioteche svolgono un ruolo importante nello sviluppo e nel consolidamento di una società democratica permettendo a ciascuno di avere accesso a un'ampia e variegata gamma di conoscenze, idee e opinioni”.

In particolare la biblioteca nell'erogare i propri servizi si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

UGUAGLIANZA

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. La biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza dei dati personali, che utilizza ai soli fini istituzionali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali variazioni o interruzioni del servizio sono preventivamente comunicate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.

ACCESSIBILITÀ

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio del rispetto delle esigenze del pubblico.

DIRITTO DI SCELTA

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

La biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio provinciale e nazionale e sulla rete telematica.

PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA

La partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. Suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami da parte degli utenti sono presi in debita considerazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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).

GRATUITÀ

La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca, il collegamento alla rete wireless, le visite guidate, le attività di promozione della lettura e le attività culturali.

Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, i servizi aggiuntivi come la riproduzione in fotocopia o fotografica del patrimonio della Biblioteca, la stampa di documenti, il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale. La Biblioteca richiede il risarcimento in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale preso in prestito.

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

La biblioteca promuove la partecipazione attiva di tutto il Personale al miglioramento continuo dei servizi, con l'obiettivo di elevarne la qualità e di ampliarli nonché di attrarre nuovi utenti.

Sedi e spazi

2.1. SEDI DELLA BIBLIOTECA CIVICA

Ogni sede della biblioteca, pur nella specificità di dimensioni e patrimonio, offre:

- orario di apertura di 60 ore settimanali
- spazi attrezzati per la lettura e consultazione in sede
- accesso libero e autonomo alle raccolte, organizzate “a scaffale aperto” sezioni: narrativa, saggistica, libri per bambini ragazzi e giovani adulti, sezione locale, opere di consultazione (dizionari, enciclopedie, atlanti)
- emeroteca di base con quotidiani locali e nazionali e periodici in abbonamento
- accesso a internet tramite postazioni fisse e rete WiFi
- iscrizione ai servizi, a internet e a MediaLibraryOnLine
- informazioni e consulenza bibliografica
- prestito e restituzione
- prestito intersede e interbibliotecario provinciale, regionale e nazionale
- riproduzione dei documenti nel rispetto della disciplina sul diritto d'autore

Tutte le sedi permettono l'accesso alle persone disabili.

2.2. SEDE DI CARRARA

La sede di Carrara si trova in piazza Gramsci, 2, nel centro storico della città. È raggiungibile dalla stazione FS con autobus di linea in 15 minuti e a piedi, in 5 minuti, dalla fermata degli autobus urbani ed extraurbani. Nelle immediate vicinanze si trovano parcheggi a pagamento.

L'ingresso della Biblioteca si effettua da piazza Gramsci, situata all'interno di una zona a traffico limitato (ZTL), in cui l'accesso ai veicoli è consentito solo con permesso rilasciato dall'autorità competente sul territorio.

La biblioteca si articola in due edifici adiacenti l'Istituto delle Figlie di Gesù. Gli ingressi dei due edifici sono accessibili alle persone disabili. Entrambe le strutture sono dotate di ascensori per l'accesso ai piani superiori.

Al piano terra dell'edificio dell'ala est è presente un servizio igienico attrezzato per portatori di handicap.

Edificio dell'ala est

Piano terra

- **Sala “Leo Gestri”**: ha disponibilità di sessanta posti a sedere. È destinata primariamente a conferenze, presentazioni di libri, seminari, corsi, proiezioni, mostre temporanee di materiale bibliografico, organizzati dalla Biblioteca o da altri Settori del Comune. Enti pubblici, Istituti scolastici, Associazioni possono richiederne l'uso temporaneo per lo svolgimento di iniziative di carattere culturale e sociale senza scopo di lucro. Il soggetto

interessato, verificata la disponibilità della Sala per il giorno desiderato, deve compilare l'apposito modulo di richiesta al quale allega copia del documento d'identità. L'uso della Sala è soggetto al pagamento della tariffa di € 50,00 per un'intera giornata o porzione di giornata. L'uso è gratuito se l'evento è patrocinato dal Comune di Carrara. La Sala è dichiarata sede di stato civile, pertanto può esserne richiesto l'uso per la celebrazione di matrimoni civili. L'uso della Sala per la celebrazione dei matrimoni civili è tariffato a € 210,00 se il matrimonio si svolge in giorni e orari di apertura della Biblioteca, a € 260,00 se si svolge in giorni e orari di chiusura della Biblioteca. Il richiedente deve prendere visione dell'apposito Disciplinare, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n.159 del 14/04/2017 – Determinazione Dirigenziale n. 71 del 02/05/2017. È possibile consultare e avere una copia del Disciplinare facendone richiesta al personale della Biblioteca. Il testo è inoltre accessibile sul sito web www.comune.carrara.ms.it, sezione Amministrazione Trasparente» Disposizioni generali» Atti generali» Modulistica» Concessione Sala Gestri Biblioteca civica - Disciplinare.

- **Servizio di Informazione e Prestito:** al bancone del Prestito è possibile rivolgersi per qualsiasi informazione relativa ai servizi della Biblioteca, per l'iscrizione ai servizi e alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine, il prestito in sede, intersede e interbibliotecario, la restituzione dei documenti (libri e materiale audiovisivo), per la richiesta di assistenza in ricerche bibliografiche, per l'accesso a internet.
- **Servizio delle Novità e delle Proposte della Biblioteca:** all'ingresso la Biblioteca propone le Novità soprattutto di Narrativa e Saggistica, espone inoltre proposte di lettura in occasione di giornate nazionali, di ricorrenze o anniversari.
- **Sala di lettura dei Quotidiani e delle Riviste** comprende anche i Romanzi classici e contemporanei collocati per ordine alfabetico del cognome dell'autore e per genere.
- **Sala di lettura dell'Arte e delle discipline scientifiche.**
- **Spazio con distributori automatici** di bevande calde e fredde e di snack che funzionano a monete. Ad eccezione delle bottigliette d'acqua non è consentito portare altre bevande o cibi all'interno delle sale.

Primo piano

- **Sala di lettura** della Letteratura, della Filosofia e Psicologia.
- **Sala di lettura** delle Storia e delle Religioni.
- **Corridoio** della Sociologia, Politica, Economia, Diritto, delle Grammatiche e studi linguistici, delle Guide turistiche.
- **Uffici amministrativi.**

Edificio dell'ala ovest

Piano terra

- Area Piccoli "Giuliana Gari Pisani" per i bambini fino a sei anni.
- Punto Baby Pit Stop UNICEF (spazio attrezzato per l'allattamento e il del cambio pannolino)

Nelle sale sono presenti libri per i più piccoli (dai primi mesi ai sei anni), lo scaffale dedicato alla selezione "Nati per Leggere", il progetto nazionale che vuole diffondere tra i genitori l'abitudine di leggere ad alta voce ai propri figli fin dalla tenera età. In Italia il progetto è nato nel 2001 dalla collaborazione tra l'Associazione Culturale Pediatri (ACP), l'Associazione Italiana Biblioteche (AIB) e il Centro per la salute del bambino (CSB), è patrocinato dal Ministero per i Beni e le Attività culturali e accreditato dal Ministero della Salute e testi a sostegno della genitorialità.

Primo piano

- Area Bambini e Ragazzi “Giuliana Gari Pisani”;
- Sezione di Storia Locale;
- Settore Periodici

Secondo piano

- Fondi speciali: Fondo Florestano Toscano, Fondo Mazzitelli, Fondo USIS;
- Raccolte di Quotidiani e Periodici pregressi;
- Servizio Microfilm;
- Archivio della Ferrovia Marmifera Privata di Carrara;
- Archivio Claudio Giumelli.

Piano seminterrato

- Magazzino di deposito che ospita oltre alle raccolte di conservazione bibliografiche e di stampa periodica i Fondi speciali: Fondo Vittorino da Feltre, Fondo Pilli, Fondo Micheli Pellegrini, Fondo Birolli, Fondo Paoletti, Fondo Barbara Monaco.

Tutti gli spazi della Biblioteca sono accessibili liberamente da parte di tutti gli utenti, eccetto il Magazzino di deposito e il secondo piano dell’Edificio dell’ala ovest, ai quali si accede per visita o consultazione solo previo appuntamento e accompagnati dal Personale della Biblioteca.

La Biblioteca dispone di uno spazio esterno al quale si accede dall’area del Prestito e dall’area dove sono collocati i distributori automatici di bevande. Questo spazio è condiviso con l’Istituto Figlie di Gesù. Gli utenti possono liberamente circolare e sostare sotto la tettoia, senza in alcun modo ostruire il passaggio dei mezzi.

Numero di posti a sedere: Ala Ovest: 55 ; Ala Est: 78.

2.3. SEDE DI AVENZA

Via Marina

La sede è raggiunta dagli autobus urbani.

Dispone di parcheggi pubblici nelle vicinanze.

Numero di posti a sedere: 34

È costituita da un’unica vasta sala di lettura nella quale sono collocati Quotidiani, Riviste, le classi di discipline, libri per bambini e ragazzi e un vasto settore di Romanzi.

Accesso libero e autonomo alle raccolte, organizzate “a scaffale aperto”.

L’ingresso all’edificio è accessibile alle persone disabili. La struttura è dotata di un servizio igienico attrezzato per portatori di handicap. Il patrimonio disponibile è tutto a scaffale aperto.

2.4. SEDE DI MARINA DI CARRARA

Via Garibaldi

La sede è raggiunta dagli autobus urbani.

Dispone di parcheggi pubblici nelle vicinanze.

Numero di posti a sedere: 83

È costituita da una vasta sala di lettura e da una più piccola nelle quali sono collocati Quotidiani, Riviste, le classi di discipline. La Biblioteca dispone di un ampio giardino recintato, accessibile dalla strada e dalla Biblioteca, attrezzato con tavoli e sedie per lo studio e la lettura.

Accesso libero e autonomo alle raccolte, organizzate “a scaffale aperto”

L'ingresso all'edificio è accessibile alle persone disabili. La struttura è dotata di un servizio igienico attrezzato per portatori di handicap. Il patrimonio disponibile è tutto a scaffale aperto.

Raccolte

3.1. CRITERI DI SVILUPPO

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, attraverso acquisti in libreria, acquisti online, donazioni, lasciti, scambio di pubblicazioni o documenti con altri enti, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio.

Per gli acquisti la Biblioteca si rivolge a fornitori locali e nazionali selezionati in base a procedura pubblica.

La Biblioteca accetta donazioni o lasciti, valutando la consistenza, la completezza, l'attualità, lo stato di conservazione e la pertinenza dei documenti: il materiale già posseduto o ritenuto non idoneo viene scartato o posto in dono agli utenti, in occasione di manifestazioni. Le donazioni sono regolamentate da apposito disciplinare, Allegato A alla presente carta dei servizi. (Non si accettano in dono: enciclopedie, stampa periodica, testi scolastici).

Le scelte del materiale da inserire nelle collezioni della Biblioteca vengono effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia professionale, secondo i seguenti criteri:

- valutazione della raccolta nel suo complesso
- coerenza con le raccolte già presenti
- rilevanza delle opere in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori
- analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dal gradimento di ogni singola sezione della Biblioteca e dalle richieste di prestito interbibliotecario
- suggerimenti di acquisto (desiderata) degli utenti.

3.2. NUOVE ACQUISIZIONI

Tutti i nuovi documenti acquisiti presso le sedi della biblioteca, prima di essere messi a disposizione del pubblico, vengono controllati, timbrati, inventariati, catalogati.

3.3. PROCEDURE DI SCARTO

Strettamente connessa ad una corretta gestione delle raccolte è l'attività di scarto dei volumi vecchi, danneggiati, dai contenuti non più attuali. È compito dei bibliotecari la valutazione dei documenti da scartare, che comprende anche la scelta di sostituire le opere scartate con nuovi titoli o altre opere di contenuto analogo.

Personale

4.1. PERSONALE IN RUOLO

La gestione dell'organizzazione della biblioteca è garantita da personale tecnico (bibliotecari, operatori) e amministrativo dipendente dal Comune di Carrara che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipa alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della biblioteca, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni (approvato con Decreto Ministeriale del 28 novembre 2000, così come aggiornato e modificato dal D.Lgs. 150/2009 in attuazione della L. 15/2009) e dal Codice deontologico del bibliotecario (approvato il 30 ottobre 1997 dall'assemblea generale dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche e disponibile online all'indirizzo <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>).

4.2. VOLONTARI

La biblioteca promuove e valorizza l'attività di volontariato prestata all'interno della struttura. È volontariato il servizio reso dai cittadini in modo continuativo, senza fini di lucro, attraverso prestazioni personali, volontarie e gratuite, svolte dentro la biblioteca, sia tramite l'eventuale organizzazione di cui il volontario fa parte, sia in rapporto diretto con il responsabile della biblioteca, per il perseguimento delle finalità istituzionali della biblioteca. L'attività del volontario non può essere sostitutiva del lavoro e della professionalità del bibliotecario, cui è affidata la gestione del servizio.

Risorse organizzative, economiche e strumentali

5.1. RISORSE ORGANIZZATIVE

La biblioteca civica di Carrara aderisce al Sistema documentario provinciale denominato Re.Pro.Bi.¹, collaborando alla elaborazione delle azioni di promozione culturale in cooperazione con gli istituti culturali della rete bibliotecaria e archivistica, svolgendo un ruolo di coordinamento sulle seguenti attività:

- Incremento e aggiornamento del patrimonio documentario
- Catalogazione del patrimonio librario
- Conservazione del patrimonio storico bibliografico e sua valorizzazione
- Statistica di rete
- Promozione della lettura
- Progetto nazionale NpL (Nati per Leggere) e NpM (Nati per la Musica);
- MLOL (MediaLibraryOnLine)

Si impegna ad offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema.

La biblioteca comunale di Carrara attiva relazioni e contatti con gli istituti scolastici, le associazioni, i gruppi sociali, i servizi del Comune e di altre istituzioni pubbliche e private, per condividere progetti di promozione della lettura, realizzare attività culturali di interesse collettivo e valorizzare la presenza di uno spazio pubblico di grande qualità.

5.2. RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI

Le risorse a disposizione per la programmazione delle attività e dei servizi della biblioteca comunale di Carrara sono attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Carrara (il Bilancio di previsione e il Piano Esecutivo di Gestione, PEG). La Biblioteca beneficia anche di contributi da parte della Regione Toscana, in quanto soggetto coordinatore di attività nell'ambito della rete documentaria di appartenenza.

¹ Costituiscono la Rete biblioteche di ente locale, pubbliche di diversa appartenenza giuridica, scolastiche del territorio di Massa Carrara. I servizi offerti dalla Re.Pro.Bi. sono gratuiti e resi possibili mediante le quote di partecipazione finanziaria di ciascuna biblioteca, differenziate e calcolate in base alle dimensioni, alle caratteristiche e al bacino d'utenza servito. La Rete documentaria comprende anche Archivi storici comunali, Archivi storici, Archivi privati, Archivi d'impresa. La rete archivistica è visitabile al sito www.archiwebmassacarrara.it.

Servizi

6.1. ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Le sedi della biblioteca civica sono aperte da lunedì a sabato con orario continuato di accesso a tutti i servizi dalle ore 8.30 alle ore 18.30. Per permettere il riordino dei materiali, il salvataggio dei dati e la regolare uscita del pubblico, tutti i servizi terminano 10 minuti prima dell'orario di chiusura. La biblioteca è chiusa nei seguenti giorni: 1 e 6 gennaio, Lunedì di Pasqua, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 16 giugno (festa patronale di San Ceccardo), 15 agosto, 1 novembre, 8, 25 e 26 dicembre. Durante il periodo estivo la Biblioteca effettua un periodo di chiusura programmato, che prevede la sospensione del servizio a turno in una delle sedi, garantendo la continuità del servizio presso le altre due, per un periodo non superiore a dieci giorni lavorativi, al fine di effettuare operazioni di revisione e riordino del patrimonio.

Possono inoltre verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze contingenti che la Biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi scritti all'interno delle strutture, inviati alla stampa e pubblicati sul sito del Comune di Carrara.

6.2. ACCESSO ALLA BIBLIOTECA

Chiunque può accedere agli spazi e alle sedi della Biblioteca. L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo. Le borse e gli zaini possono essere portati all'interno di tutte le sezioni e sedi della Biblioteca.

I bambini di età inferiore ai 7 anni possono accedere solo sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni.

ESCLUSIONE DALL'ACCESSO

Può essere temporaneamente escluso dall'accesso e dai servizi l'utente che faccia un uso improprio degli spazi, delle attrezzature e dei servizi, e in caso di comportamento scorretto o ingiurioso nei confronti del personale e/o di altri utenti della Biblioteca. L'esclusione è adottata con provvedimento scritto del Dirigente e comunicata all'utente. Nei casi più gravi l'esclusione potrà essere definitiva. Il personale della Biblioteca, anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine e del personale addetto alla vigilanza, è tenuto al controllo del regolare svolgimento dei servizi e dell'integrità del patrimonio, ha facoltà di allontanare l'utente che turbi lo svolgimento dei servizi, rechi danno ai materiali della Biblioteca, o usi gli spazi della stessa in modo improprio.

GLI ANIMALI IN BIBLIOTECA

La biblioteca ha recepito la Legge Regionale n. 59 del 20 ottobre 2009, "Norme per la tutela degli animali", che all'art. 21 regola le norme relative all'accesso dei cani negli esercizi pubblici, commerciali e nei locali ed uffici aperti al pubblico stabilendo che "i cani, accompagnati dal proprietario o detentore, hanno accesso a tutti gli esercizi pubblici e commerciali nonché ai locali ed uffici aperti al pubblico presenti sul territorio regionale". Con riferimento all'Ordinanza

Ministeriale del 3 marzo 2009, concernente la tutela dell'incolumità pubblica dall'aggressione dei cani, ai fini della prevenzione dei danni o lesioni a persone, il proprietario che intenda introdurre cani in biblioteca deve comunque adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. Il proprietario o detentore di cane deve aver cura che i cani non sporchino, deve disporre degli strumenti idonei alla rimozione delle deiezioni del cane, avendo l'obbligo di pulire e di risarcire gli eventuali danni. È vietato l'accesso ai cani nell'Area Piccoli.

OGGETTI PERSONALI

L'utente è invitato a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio. La Biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti. Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario presso la postazione del prestito.

CIBI E BEVANDE

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio. È ammesso l'utilizzo di sole bottigliette d'acqua con tappo richiudibile.

TELEFONI CELLULARI

Gli utenti sono invitati all'ingresso in Biblioteca ad abbassare la suoneria del cellulare e a limitarne l'uso alle aree esterne per non disturbare la lettura e lo studio delle persone presenti nelle sale.

DIVIETO DI FUMO

In tutti i locali interni e nelle aree all'aperto di pertinenza delle tre sedi della Biblioteca vige il divieto di fumo e di uso di sigarette elettroniche.

6.3. LETTURA E CONSULTAZIONE IN BIBLIOTECA

Chiunque, anche se non iscritto ai servizi della Biblioteca, può consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici organizzati secondo le fasce d'età dell'utenza e della tipologia dei materiali documentari.

Tutti i libri e il materiale documentario sono accessibili alla consultazione.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi dagli scaffali, consultati e lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli. Il patrimonio collocato in magazzino può essere richiesto al personale della biblioteca che lo metterà a disposizione in tempi compatibili con l'espletamento di altri servizi.

Per la consultazione del materiale d'archivio e dei Quotidiani rilegati conservati presso la Biblioteca di Carrara è necessario accordarsi anche telefonicamente per un appuntamento.

USO DELLE POSTAZIONI DI LETTURA E STUDIO

L'utente può scegliere liberamente la propria postazione di studio e di lettura, disponendo sul tavolo materiali di studio ed effetti personali senza limitare spazi di lettura per altri utenti. Non sono previsti limiti temporali.

Nel caso in cui tutti i posti a sedere risultino occupati, l'utente può chiedere al personale della Biblioteca di sottoporre a monitoraggio le postazioni occupate ma non utilizzate. Dopo 15 minuti la postazione non utilizzata sarà messa a disposizione dell'utente in attesa.

È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi nei punti presenti in Biblioteca.

6.4. INFORMAZIONE

CONSULENZA E INFORMAZIONE

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti alla biblioteca.

Il personale offre all'utente assistenza, consulenza e informazione su:

- i servizi della Biblioteca
- i documenti posseduti, la loro localizzazione e la loro disponibilità
- gli strumenti e le tecniche di ricerca sul catalogo on line
- le ricerche bibliografiche finalizzate al reperimento di volumi e documenti posseduti da altre biblioteche
- informazioni su eventi organizzati dalla Biblioteca

Ricerche bibliografiche complesse e consulenze specifiche, che richiedano tempi non compatibili con il servizio al pubblico, potrebbero essere differite ed evase in tempi e modi concordati con l'utente.

CATALOGO ELETTRONICO

Il Catalogo per la ricerca è *online*, consultabile all'indirizzo <https://reprobi.erasmo.it>. e viene aggiornato in tempo reale. L'utente può effettuare autonomamente le ricerche sul catalogo della Biblioteca che abitualmente frequenta e a cui è iscritto o sul catalogo collettivo, può consultare il bollettino delle Novità librerie, verificare in quali biblioteche sono presenti e se sono disponibili o in prestito; per ogni ricerca bibliografica ha indicazione dello stato del documento, se disponibile, in prestito, prestabile o escluso dal prestito. L'utente inoltre può prenotare il volume che gli interessa e indicare in quale biblioteca della Re.Pro.Bi. desidera ritirarlo.

BIBLIOTECA DIGITALE MEDIA LIBRARY ONLINE (MLOL)

Iscrivendosi alla Biblioteca l'utente può accedere e fruire dei servizi di MLOL MediaLibraryOnLine, la biblioteca digitale per le biblioteche toscane, che fa parte della rete italiana di biblioteche pubbliche per il prestito digitale.

L'utente che fa richiesta di iscrizione al servizio riceve una password per entrare nel portale e consultare gratuitamente la stampa quotidiana locale, quotidiani nazionale e riviste in lingua italiana e straniera; può inoltre scaricare musica, film, audiolibri e accedere al prestito di e-book, utilizzando i propri dispositivi (mobili o personal computer).

L'iscrizione al servizio può essere effettuata presso le sedi della Biblioteca presentandosi di persona oppure inviando una e-mail a bibliocarrara@comune.carrara.ms.it. Non si accettano iscrizioni telefoniche.

6.5. SERVIZIO DI PRESTITO

ISCRIZIONE

La tessera di iscrizione viene rilasciata gratuitamente, previa compilazione dell'apposito modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy e presentazione di un documento di identità valido.

I bambini e i ragazzi minorenni al momento dell'iscrizione devono essere accompagnati da un genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

Possono iscriversi ai servizi della Biblioteca tutti i cittadini in qualsiasi Comune residenti purché domiciliati per motivi di studio o di lavoro nel territorio comunale.

Può iscriversi alla Biblioteca una classe di qualsiasi scuola. Gli alunni in visita guidata alla Biblioteca possono essere iscritti purché l'insegnante che li accompagna si faccia garante dell'autorizzazione dei genitori.

L'iscrizione alla Biblioteca dà titolo a fruire del prestito librario anche presso altre biblioteche aderenti alla rete documentaria della Re.Pro.Bi.

La tessera di iscrizione ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio.

PRESTITO IN SEDE

L'utente deve presentare la propria tessera per prendere i documenti della Biblioteca disponibili per il prestito (libri, DVD, CD musicali, audiolibri, riviste). Qualora ne fosse sprovvisto, sarà tenuto ad esibire un documento di identità.

La registrazione del prestito avviene a cura dell'operatore al cospetto dell'utente, che è chiamato a verificare la correttezza della registrazione e la corrispondenza dello stato dei suoi effettivi prestiti con quella registrata sulla base dati. L'utente ha facoltà di richiedere gratuitamente la stampa dello scadenzario dei prestiti risultanti a suo nome sulla base dati, a titolo di promemoria e a garanzia della correttezza e completezza delle registrazioni.

L'utente è responsabile della custodia del materiale ricevuto in prestito e pertanto è tenuto a controllarne le condizioni e a segnalare eventuali danni a chi ne registra il prestito.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate le pagine dei libri, riviste, quotidiani e non devono essere rigati o graffiati i dvd, cd, cd rom, così come le custodie nelle quali sono contenuti.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti con indicazioni scritte applicate sul documento, che l'utente avrà cura, nel suo interesse, di non rimuovere.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a riacquistare l'opera. Se l'opera è fuori commercio l'utente è tenuto a sostituirla con la copia di un altro titolo di pari valore.

Il materiale ricevuto in prestito non può essere prestato ad altri.

L'utente può prendere in prestito:

- 3 volumi (inclusi audiolibri)
- 3 DVD

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri a stampa e audiolibri
- 7 giorni per i DVD

Sono esclusi dal prestito le enciclopedie, i dizionari, i quotidiani, i libri antichi, i volumi in stato di conservazione precario, il materiale raro e prezioso, gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore - art. 69 della L. 633/1941).

L'utente può controllare la situazione della sua tessera richiedendone informazione all'operatore al momento del prestito oppure *on line* accedendo con il proprio account al catalogo ErasmoNet - Area

lettori(<https://reprobi.erasmo.it/Opac/LetLogin.aspx?FROM=https://reprobi.erasmo.it/Opac/ServiziLettori.aspx>).

PRENOTAZIONI

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito in una delle seguenti modalità:

- di persona;
- *on line*, accedendo con il proprio account al catalogo ErasmoNet - Area lettori (<https://reprobi.erasmo.it/Opac/LetLogin.aspx?FROM=https://reprobi.erasmo.it/Opac/ServiziLettori.aspx>)
- per telefono
 - sede di Carrara: 0585 641472
 - sede di Avenza: 0585 53236
 - sede di Marina di Carrara 0585 633033
- per posta elettronica
 - sede di Carrara: bibliocarrara@comune.carrara.ms.it
 - sede di Avenza: biblioavenza@comune.carrara.ms.it.
 - sede di Marina di Carrara: bibliomarina@comune.carrara.ms.it.

Si possono prenotare fino ad un massimo di 3 documenti.

L'utente può richiedere che i documenti richiesti siano recapitati presso la sede del servizio bibliotecario urbano che frequenta abitualmente o nella quale ha effettuato la richiesta. Gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente una volta disponibile l'opera prenotata (tramite sms, e-mail o telefonata in base alle informazioni di contatto fornite). Il documento viene tenuto in deposito per 7 giorni lavorativi, trascorsi i quali, se non ritirato viene reso disponibile per altri utenti.

RINNOVI DEL PRESTITO

Il prestito dei documenti può essere rinnovato una sola volta presso la sede della Biblioteca in cui si è effettuato il prestito. Il prestito si intende rinnovato di 15 giorni a partire dalla data in cui il rinnovo viene richiesto.

Per particolari progetti, attività culturali o specifiche iniziative di natura temporanea possono essere previste deroghe nella durata e nel numero dei prestiti. L'indicazione delle durate diverse del prestito per tali materiali è fornita attraverso specifico avviso.

Non è possibile rinnovare il prestito di:

- DVD
- documenti prenotati da altri utenti
- documenti per i quali è stata sollecitata la restituzione.

La richiesta del rinnovo può essere effettuata in una delle seguenti modalità:

- di persona
- per telefono
 - sede di Carrara: 0585 641472
 - sede di Avenza: 0585 53236
 - sede di Marina di Carrara 0585 633033
- per posta elettronica
 - sede di Carrara: bibliocarrara@comune.carrara.ms.it
 - sede di Avenza: biblioavenza@comune.carrara.ms.it.
 - sede di Marina di Carrara: bibliomarina@comune.carrara.ms.it.

A titolo di documentazione e conferma dell'avvenuto rinnovo, l'utente ha facoltà:

- di richiedere la stampa del proprio scadenziario aggiornato, se effettua la richiesta di persona;
- di richiedere l'invio di una e-mail di conferma all'indirizzo da lui comunicato, se effettua la richiesta per telefono o per e-mail.
- controllare *on line* accedendo con il proprio account al catalogo ErasmoNet - Area lettori (<https://reprobi.erasmo.it/Opac/LetLogin.aspx?FROM=https://reprobi.erasmo.it/Opac/ServiziLettori.aspx>).

In caso di controversia tra biblioteca e utente, la stampa dello scadenziario aggiornato o della e-mail ricevuta con la conferma del rinnovo effettuato, esibita dall'utente, sarà concordemente considerata prevalente rispetto alle informazioni registrate sulla base-dati della biblioteca. Nel caso in cui l'utente non possa esibire né la stampa dello scadenziario aggiornato né copia della e-mail ricevuta con la conferma del rinnovo effettuato, le informazioni registrate sulla base-dati della biblioteca saranno concordemente considerate prevalenti.

RESTITUZIONE DEI DOCUMENTI

La restituzione può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate presso la sede della Biblioteca in cui è stato registrato il prestito. Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

Nel caso in cui la scadenza coincida con una festività o un periodo di chiusura, la scadenza si considera automaticamente aggiornata alla prima data utile per la restituzione.

RITARDO NELLA RESTITUZIONE DEI DOCUMENTI IN PRESTITO

La Biblioteca invia l'avviso della mancata restituzione tramite e-mail o lettera.

La biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito un segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria;
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e telefonicamente);
- producendo avvisi automatici inviati per posta elettronica tre giorni prima della scadenza del prestito.

L'utente è escluso dal servizio dopo il terzo sollecito di restituzione dei prestiti e fino alla riconsegna del materiale.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Gli utenti iscritti possono richiedere in prestito opere non possedute dalla Biblioteca attraverso il prestito interbibliotecario.

La Biblioteca effettua fornitura di documenti a favore di altre biblioteche sul territorio provinciale, toscano e nazionale. L'utente interessato a un documento localizzato tramite il catalogo on line deve rivolgersi alla propria biblioteca che provvederà a inoltrare la richiesta.

L'utente può richiedere contemporaneamente fino ad un massimo di 3 documenti sia tramite il prestito provinciale che regionale, di 2 documenti tramite il prestito nazionale.

Il servizio è gratuito all'interno della rete bibliotecaria provinciale e se effettuato con biblioteche che aderiscono al progetto "Libri in Rete" della Regione Toscana.

Gli utenti possono anche utilizzare il servizio di prestito nazionale dietro pagamento delle tariffe vigenti.

La richiesta di un volume ad una Biblioteca del territorio nazionale comporta il pagamento della tariffa di € 7,50 a rimborso delle spese che la Biblioteca sostiene per il rimborso alla Biblioteca che presta il documento e per la restituzione con raccomandata.

Gli operatori della Biblioteca si impegnano a comunicare all'utente le informazioni utili in merito alle spese vive che la biblioteca remota applica a suo carico affinché sia posto in condizione di accettare consapevolmente e autorizzare la fornitura del servizio.

L'utente che ha autorizzato prestiti interbibliotecari o forniture documenti che prevedono costi vivi è chiamato a coprire tali spese anche se, successivamente all'ordine, dichiara di non essere più interessato a consultare tali documenti o se scopre che essi non contengono le informazioni desiderate.

Non è garantito il rinnovo dei documenti chiesti in prestito ad altre biblioteche.

È possibile anche richiedere per il tramite di altre biblioteche la fornitura di copie di articoli, saggi o porzioni di libri, nei limiti quantitativi fissati dalle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore (non più del 15% del totale di un libro o di un fascicolo di rivista), fino ad un massimo di 3

richieste al mese, dietro pagamento della tariffa fissata dalla singola biblioteca che effettua il servizio, secondo le modalità da essa stabilite e comunicate all'utente.

Nel caso di forniture gratuite di documenti cartacei, in ragione del regime di reciprocità, sono comunque applicate dalla biblioteca le tariffe previste per la riproduzione in sede del documento. L'utente si impegna a rispettare i termini del prestito interbibliotecario a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

La disponibilità dei documenti sarà comunicata tramite sms, e-mail o telefonata in base alle informazioni di contatto fornite dall'utente.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario. Sarà cura degli operatori fornire all'utente le motivazioni dei problemi incontrati e suggerire proposte alternative finalizzate al recupero del documento desiderato.

I tempi per l'arrivo del materiale richiesto sono determinati da diversi fattori quali la rapidità di risposta delle biblioteche prestanti e l'efficienza dei corrieri e dei servizi postali.

Per il prestito provinciale e regionale il tempo massimo di attesa è fissato in 8 giorni lavorativi.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario vengono evase entro i successivi 3 giorni dalla richiesta dell'utente.

PRESTITO DIGITALE (MEDIALIBRARYONLINE)

Per il prestito digitale la Biblioteca aderisce alla piattaforma MediaLibraryOnLine (vedi 6.4).

L'utente, in modo autonomo utilizzando il proprio account, può prendere in prestito:

- fino a 3 ebook download al mese. La durata del prestito è di 14 giorni, non rinnovabile;
- fino a 3 audiobook al mese. La durata del prestito è di 14 giorni, non rinnovabile;
- ebook e audiobook open: illimitati.

È possibile prenotare, sempre autonomamente attraverso il proprio account, gli ebook già in prestito. MLOL invierà un'e-mail per avvisare quando l'ebook è disponibile per il prestito.

L'utente ha la possibilità di controllare la propria situazione di prestiti e prenotazioni nell'homepage di MLOL, accedendo con le credenziali personali.

6.6. PROPOSTE DI ACQUISTO

Gli utenti possono fornire suggerimenti sull'acquisto di documenti (libri, audiolibri, CD, DVD) mediante un'apposita modulistica, disponibile presso le tre sedi della Biblioteca.

La proposta viene valutata dai bibliotecari e l'utente viene informato dell'esito della richiesta e della disponibilità del materiale, qualora acquisito.

6.7. POSTAZIONI INFORMATICHE FISSE E ACCESSO A INTERNET

Le tre sedi della Biblioteca mettono a disposizione degli utenti postazioni informatiche fisse, dotate di accesso a Internet.

Il personale della Biblioteca gestisce il servizio ma non fornisce assistenza informatica.

L'utilizzo del servizio è gratuito e disponibile a tutti iscritti alla Biblioteca, previa registrazione, ai sensi della Legge 31 luglio 2005 n. 155 "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale".

Per accedere alla postazione l'utente deve rilasciare le proprie generalità e accettare le norme di utilizzo del servizio. Ciascun utente è tenuto a firmare, a ogni sessione, l'apposito registro della Biblioteca che ne documenta il giorno e l'ora di utilizzo.

L'utente può utilizzare la postazione per un'ora al giorno.

L'utente può effettuare stampe da supporti personali o dalla rete Internet, scaricare e utilizzare *pen drive* per salvare i dati.

UTENTI MINORENNI

Per accedere al servizio Internet i minorenni devono essere autorizzati dai genitori o da chi esercita la patria potestà. I minori di 14 anni devono essere affiancati da un genitore o da persona maggiorenne.

6.8. RETE WI-FI

Il servizio internet Wi-Fi è disponibile in tutte le sedi. Nella sede di Carrara soltanto nell'area ovest. L'utilizzo del servizio è gratuito e senza limiti di tempo. Per ottenere le credenziali di accesso è necessario iscriversi.

Per accedere al servizio i minorenni devono essere autorizzati da un genitore o da chi esercita la patria potestà.

6.9. ACCESSO ALLA RETE ELETTRICA

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, tablet, telefoni cellulari, lettori cd, etc.). Non è consentito utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci sia pur minimi alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese e di proseguire il proprio lavoro trasferendosi presso i posti studio attrezzati.

6.10. SERVIZIO MICROFILM

La sede di Carrara della Biblioteca possiede un lettore microfilm per la consultazione di microfilm posseduti dalla Biblioteca, di proprietà dell'utente o di altra biblioteca. È possibile effettuare la stampa del materiale microfilmato consultato a pagamento.

6.11. SERVIZI DI RIPRODUZIONE E STAMPA

Presso la sede di Carrara è presente una macchina fotocopiatrice in bianco e nero, con la quale l'utente può fotocopiare in proprio solo documenti posseduti dalla Biblioteca.

La riproduzione dei documenti deve avvenire nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore, previa valutazione del personale sullo stato di conservazione dell'opera.

Presso le sedi di Avenza e Marina di Carrara è presente il servizio di stampa.

I servizi di riproduzione e di stampa sono a pagamento, secondo le tariffe vigenti.

Tutte le fotocopie e le stampe, anche se effettuate erroneamente, devono essere pagate dall'utente.

È possibile richiedere l'invio di fotocopie di documenti tramite posta ordinaria, con pagamento anticipato delle riproduzioni e rimborso delle spese di spedizione.

6.12. SERVIZI DI PROMOZIONE DELLA LETTURA

Al fine di promuovere la lettura, la valorizzazione del patrimonio e il corretto utilizzo dei servizi, la Biblioteca propone:

- visite guidate rivolte a tutti i cittadini in occasione di manifestazioni o eventi;
- rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, indirizzate ad approfondire temi, legati ad iniziative ed eventi programmati;
- periodiche "vetrine delle novità" con le ultime acquisizioni, al fine di valorizzare l'offerta bibliografica,
- cataloghi bibliografici specifici e suggerimenti di lettura.

La Biblioteca mette a disposizione volumi per "letture alternative": libri ad alta leggibilità, in-books, silent books e libri in braille.

La Biblioteca aderisce al progetto "Lo Scaffale Circolante multilingue", un servizio di prestito di libri nelle lingue delle comunità di stranieri migranti maggiormente presenti in Toscana, coordinato dal Polo regionale di documentazione interculturale con sede presso la Biblioteca Lazzarini di Prato.

Presso la sala "Leo Gestri" della sede di Carrara la Biblioteca organizza periodicamente rassegne cinematografiche, in collaborazione con associazioni presenti sul territorio, finalizzate alla promozione del cinema d'autore. La Biblioteca ha sottoscritto un contratto annuale di "licenza ombrello" con la Motion Pictures Licensing Company grazie al quale ha la possibilità di proiettare, gratuitamente e senza limiti nella frequenza, film e documentari al pubblico. La "licenza ombrello" prevede che la biblioteca possa diffondere le informazioni in merito alle proiezioni in programma esclusivamente tramite la propria newsletter e attraverso locandine distribuite solo all'interno degli edifici delle tre sedi.

La Biblioteca si propone sul territorio come parte attiva in progetti per l'infanzia e l'adolescenza organizzando: incontri per genitori/educatori sulla promozione della lettura fin dai primi mesi di vita del bambino, attività di lettura animata, un calendario annuale di proposte che la Biblioteca rivolge alle scuole della città di ogni ordine e grado, anche in collaborazione con altri soggetti.

La Biblioteca, nell'ambito di promozione dell'importanza della lettura e della musica all'interno delle famiglie per bambini da zero a sei anni, aderisce ai Programmi Nazionali Nati per Leggere e Nati per la Musica, attraverso le seguenti iniziative a scadenza mensile: "Leggiamo insieme in

Biblioteca", "Ninnanando nell'attesa" e "Famiglie e Musica in Biblioteca", con la collaborazione dei Volontari Lettori Nati per Leggere Massa Carrara e dei Pediatri locali.

La Biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con soggetti privati o pubblici incontri e iniziative finalizzate alla conoscenza e all'uso delle raccolte.

La Biblioteca promuove e valorizza le iniziative di gruppi di cittadini che vogliono incontrarsi per discutere sui temi legati alla lettura e all'informazione.

Previo accordo tra i bibliotecari e gli istituti scolastici, la Biblioteca offre visite guidate e letture, quest'ultime all'interno della Biblioteca e/o negli Istituti stessi.

Tutte le attività sono gratuite; in taluni casi è richiesta la prenotazione.

Diritti e doveri

7.1. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente ha:

- il DIRITTO ALLA TUTELA DELLA PROPRIA PERSONA - Ogni utente ha diritto alla riservatezza dei dati personali e delle ricerche effettuate.
- il DIRITTO DI ESSERE INFORMATO - La Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.
- il DIRITTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI - Gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.
- il DIRITTO ALLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO - È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.
- il DIRITTO DI CONOSCERE LO STATO DEL PROPRIO RAPPORTO CON LA BIBLIOTECA - Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.
- il DIRITTO DI PROPORRE SUGGERIMENTI - Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi.
- il DIRITTO DI SEGNALARE NON CONFORMITÀ O DISSERVIZI - Gli utenti possono presentare reclami per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato in una delle seguenti modalità:
 - per iscritto al seguente indirizzo: Biblioteca civica "C. V. Lodovici" - Piazza Gramsci, n. 2 - 54033 - Carrara (MS);
 - spedito per posta elettronica all'indirizzo e-mail bibliocarrara@comune.carrara.ms.it.
 Reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 30 giorni. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.
- il DOVERE DEL RISPETTO PER L'ISTITUZIONE - L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca.
- il DOVERE DEL RISPETTO VERSO GLI ALTRI UTENTI - Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.
- il DOVERE DEL RISPETTO DELLE REGOLE E DELLE FINALITÀ DELLA RETE INTERNET PER STUDIO E RICERCA - La Biblioteca riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet. Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi

fondamentali della Biblioteca stessa, l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

- il DOVERE DEL RISPETTO PER IL PATRIMONIO LIBRARIO, MULTIMEDIALE E DOCUMENTALE DELLA BIBLIOTECA - I documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.

- il DOVERE DELL'UTILIZZO RESPONSABILE DELLE STRUTTURE ED ATTREZZATURE MESSE A DISPOSIZIONE PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI - Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

7.2. DOVERI DEL PERSONALE

- Il personale, nello svolgimento del servizio, deve attenersi al Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Carrara.
- Stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia e imparzialità.
- Durante il servizio è munito di cartellino di riconoscimento. Richieste particolari, difformi dal disposto della presente Carta devono essere inoltrate direttamente al Responsabile, con relativa motivazione.
- Ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.
- Garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o reperibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi.
- Assiste l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con professionalità e senza discriminazione alcuna.
- Garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali.

8

Indicatori di prestazione dei servizi

| SERVIZIO | DESCRIZIONE | TEMPI DI RISPOSTA/NOTE |
|---|---|--|
| Apertura al pubblico | Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca. | 60 ore |
| Orientamento e accoglienza | Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi. | Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura. Gratuito |
| Iscrizione | Necessaria per accedere ai servizi della Biblioteca. | Max 10 minuti Gratuita |
| Consultazione, lettura in sede | Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca e lettura di quotidiani e periodici. Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio. | Immediata accesso libero Gratuita |
| Disponibilità documenti | Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti: <ul style="list-style-type: none">- Conservati al piano- Conservati in magazzino. | Immediata Gratuita |
| Consulenza bibliografica <i>reference</i> | Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento | Immediata fino ad un max 30 minuti. Gratuita |
| <i>Reference</i> avanzato e elaborazione di | Ricerche di particolare complessità o specialistiche. | Max 5 giorni lavorativi Gratuito |

| | | |
|---|--|---|
| bibliografie | Ricerca assistita tramite utilizzo di pubblicazioni e banche dati specialistiche, elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti | |
| Prestito locale | Ogni utente può prendere fino a 6 documenti per un max di 6 unità (Non più di 3 testi a stampa, non più di 3 DVD). Durata del prestito: - libri 30 giorni - DVD 7 giorni | Gratuito |
| Prenotazione / Rinnovi | Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti | <u>Prenotazioni</u> Max 3 Gratuito <u>Rinnovi</u> Max 15 giorni per documenti a stampa. Non è consentito il rinnovo del prestito per DVD. Gratuito |
| <i>Desiderata</i> richiesta di nuovi acquisti | Possibilità di richiedere che la Biblioteca acquisti nuovi documenti sia libri che multimediale | Gratuito |
| Prestito interbibliotecario | Tra le sedi della biblioteca sul territorio comunale Rete documentaria Re.Pro.Bi. (provincia di Massa-Carrara) Regione Toscana Extra Regione | Gratuito - mediamente 4/5 giorni lavorativi (servizio tramite personale interno) Gratuito - mediamente 6 giorni lavorativi (servizio tramite corriere) Gratuito - mediamente 6 giorni lavorativi (servizio tramite corriere) A pagamento, dipende dai costi della spedizione e da quelli |

| | | |
|---|--|---|
| | | richiesti dalla biblioteca prestante (tramite posta) |
| Fornitura documenti Document Delivery (DD) | Richiesta e invio della riproduzione di un documento, generalmente articoli o capitoli di libri, in fotocopia o file .pdf | Gratuito - Tempi dalla richiesta all'arrivo dei documenti mediamente 4-5 giorni lavorativi |
| Riproduzione e stampa documenti | A richiesta gli utenti possono richiedere di eseguire fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla Biblioteca che sia in buono stato di conservazione e stampe. Si ricorda che le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili. | A pagamento - In bianco e nero: foglio A4 B/N 0.10 € foglio A3 B/N 0.20 € |
| Postazioni fisse internet e videoscrittura (fisse) N°01 sede di Carrara N°01 - sede di Avenza N°02 - sede di Marina di Carrara | Per l'utilizzo delle postazioni è necessario essere iscritti alla Biblioteca | Gratuito |
| Internet Wi-Fi | Navigazione su internet senza fili per utenti, dotati di pc portatile, smarthphone o tablet. Per l'utilizzo del servizio è necessario essere iscritti alla Biblioteca e registrati al servizio internet | Gratuito |
| MedialibraryOnLine (MLOL) | Servizio on-line per la consultazione di quotidiani, riviste e periodici e per il prestito digitale di e-book | Gratuito |
| Ipovendenti e non vedenti | Audiolibri, libri a grandi caratteri e testi in braille | Disponibilità immediata Gratuito |

| | | |
|-------------------|--|---|
| | | |
| Sala "Leo Gestri" | Sala posta a piano terra (ala est) della sede di Carrara adibita a conferenze, incontri, celebrazione di matrimoni | <p>A pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eventi: € 50,00 - Celebrazioni di matrimoni: € 160,00 <p>Gratuita: eventi culturali che abbiano ottenuto il patrocinio dell'Amministrazione comunale</p> |

Riferimenti normativi

- Costituzione della Repubblica Italiana
- Legge 142/90 "Ordinamento delle autonomie locali"
- Legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto Legislativo 286/99 articolo 11: "Qualità dei Servizi Pubblici"
- Legge della Regione Toscana n. 21/2010 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni istituiti e attività culturali"
- Statuto del Comune di Carrara.