

Carta dei Servizi 2009

1. La missione della biblioteca 2. Principi generali sull'erogazione dei servizi 3. Strumenti per l'erogazione dei servizi 4. Il portafoglio servizi della biblioteca 5. Gli impegni degli utenti 6. I requisiti minimi di servizio

1. LA MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca comunale "Renato Fucini" è un servizio pubblico di base garantito a tutti i cittadini per rispondere al loro bisogno di informazione, cultura, formazione permanente e impiego del tempo libero. Essa concorre a garantire il diritto di accedere liberamente alle diverse espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi fissati dalla Costituzione della Repubblica Italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

Come primo punto di libero accesso all'informazione e alla documentazione, essa sostiene la formazione del cittadino per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di integrazione tra le diversità culturali e accresce la consapevolezza del valore dell'eredità culturale, trasmettendola alle generazioni future attraverso l'offerta di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La Biblioteca comunale "Renato Fucini" si propone quale spazio pubblico di qualità, nel quale tutti i cittadini possano incontrarsi liberamente, condividendo assieme il piacere di leggere, informarsi, trascorrere il tempo libero in modo rispettoso dei beni comuni e delle esigenze degli altri.

Nella predisposizione e nell'erogazione dei suoi servizi, si ispira ai principi del Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche e alle Linee-guida IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche.

La titolarità della gestione della Biblioteca comunale "Renato Fucini" è in capo al Comune di Empoli, che la gestisce nella forma che più si addice alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni stabilite dalla legislazione nazionale e regionale in materia.

2. PRINCIPI GENERALI DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'offerta di servizio della Biblioteca comunale "Renato Fucini" di Empoli si ispira ai principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del 27 gennaio 1994, e qui di seguito espressamente richiamati:

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.

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

La biblioteca offre i suoi servizi indifferentemente a tutti i cittadini che ad essa si rivolgano, senza limitazioni di carattere territoriale. In relazione a particolari servizi essa stabilisce e dichiara specifiche limitazioni territoriali, qualora esse risultino utili a garantire un equo utilizzo delle risorse destinate alla biblioteca da parte della comunità di riferimento.

Imparzialità

La biblioteca si rapporta in modo imparziale con tutti i cittadini, offrendo attenzione uniforme a tutte le richieste e non introducendo artificiali disparità nella cura dei singoli casi; le uniche discriminazioni ammesse sono rappresentate dalle azioni positive condotte nei confronti delle persone meno capaci di utilizzare da sole la struttura e gli strumenti, e perciò meno autonome nell'impiego delle risorse offerte.

La biblioteca non ammette il trattamento di eccezioni alle correnti condizioni di servizio, ma si impegna costantemente ad accogliere all'interno delle normali modalità di servizio le opzioni e varianti originariamente richieste dagli utenti come trattamento eccezionale, se compatibili con le risorse a disposizione.

Continuità

La biblioteca eroga in modo continuativo il proprio servizio, nei limiti orari resi noti attraverso opportuna segnaletica esterna ed interna. Eventuali riduzioni di orario o restrizioni nell'erogazione dei servizi sono prontamente comunicate al pubblico, ricorrendo al più ampio spettro possibile di

modalità di comunicazione. Per ogni eventuale riduzione, la biblioteca si impegna a fornire una informazione veritiera e completa in merito ai motivi che l'hanno resa necessaria; essa inoltre si adopera attivamente per ridurre al minimo i disagi agli utenti e per riprendere tempestivamente la regolare erogazione dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua un orario di apertura ampio e adeguato alle diverse esigenze della comunità servita. Periodicamente effettua aperture straordinarie della struttura nei giorni festivi, allo scopo di promuoverne l'utilizzo da parte di quei cittadini che per motivi di lavoro non siano in grado di accedervi durante l'orario ordinario.

Offre accesso continuativo al [catalogo in linea](#) e dispone una offerta di servizi a distanza che permettano a coloro che sono impossibilitati a raggiungere la sede di presentare richieste di servizio, ricevere per telefono o per posta elettronica consulenze e informazioni, ricevere documenti e materiali a domicilio.

La biblioteca stringe alleanze con associazioni di volontariato, gruppi di cittadini, scuole e altri soggetti pubblici e privati per aprire punti prestito decentrati sul territorio, nell'intento di incentivare l'accesso al servizio di pubblica lettura da parte di soggetti a scarsa mobilità, in condizioni di disagio o comunque con ridotte opportunità di accesso ai servizi.

La biblioteca si fa parte attiva presso il Comune di Empoli per l'abbattimento delle barriere architettoniche presenti all'interno della struttura.

Nella predisposizione dei servizi a distanza realizzati attraverso il sito web, la biblioteca si impegna al rispetto dei requisiti di accessibilità stabiliti dalla Legge n. 4/2003, garantendo la conformità di tutte le pagine web pubblicate dopo il 1° settembre 2003 agli standard internazionali fissati dal Consorzio W3C.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono la più ampia scelta di documentazione sui diversi supporti, a stampa e informatici, riflettendo i più disparati orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

La biblioteca attua specifiche politiche di formazione e orientamento degli utenti, affinché il diritto di scelta possa essere esercitato nel modo più consapevole e completo possibile.

Partecipazione

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo loro modalità semplici, chiare e sempre disponibili per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

Essa informa tutta la propria azione all'ascolto degli utenti, attivando sistematiche forme di rilevazione della loro soddisfazione e attuando tutte le azioni correttive compatibili con le risorse a disposizione per modificare le modalità di servizio, nel rispetto di una tempistica chiara e definita.

Inoltre favorisce la partecipazione degli utenti alla formazione e all'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da destinare alla vendita per il reperimento di ulteriori risorse.

Promuove l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini, mettendo a disposizione specifici spazi di incontro e garantendo spazi all'interno del proprio sito web per esprimere pareri in merito alle letture effettuate.

Trasparenza

La biblioteca garantisce la massima semplificazione delle procedure, impegnandosi a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per accedere ai servizi e usufruire delle diverse opportunità offerte. Essa offre una chiara e puntuale informazione sulle motivazioni che sono all'origine delle modalità adottate nella fornitura dei servizi.

Efficienza, efficacia ed economicità

La biblioteca organizza le proprie risorse economiche, strumentali e umane per perseguire il miglior rapporto possibile tra costi e benefici, ricercando costantemente di raggiungere i risultati il più possibile adeguati ai bisogni dei cittadini.

In questa ottica, partecipa in regime di reciprocità a diversi progetti locali, nazionali e internazionali di cooperazione interbibliotecaria, nell'intento di offrire al costo più basso l'accesso a documenti e informazioni non presenti all'interno della propria collezione e non altrimenti disponibili.

Essa inoltre persegue costantemente l'obiettivo di cooperare con altre biblioteche e con altri soggetti pubblici e privati per usufruire dei benefici diretti e indiretti derivanti da economie di scala, compartecipazione degli oneri, accesso a risorse e opportunità esterne fruibili dagli utenti.

Misurazione e comunicazione

Il livello di soddisfazione degli utenti è rilevato attraverso la somministrazione periodica e la valutazione di questionari relativi al servizio nel suo complesso e alle sue principali articolazioni. La biblioteca è costantemente impegnata a dare ampia comunicazione sulle diverse azioni di servizio, attraverso la realizzazione di campagne informative straordinarie e l'offerta di servizi informativi ordinari (sito web, newsletter elettronica, prodotti editoriali a stampa a cadenza periodica, comunicazioni destinate alla stampa locale, segnaletica interna, prodotti di orientamento e formazione degli utenti).

Miglioramento continuo

La biblioteca persegue l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni di servizio, traendo specifici spunti di miglioramento dall'ascolto attento e rispettoso delle sollecitazioni provenienti dagli utenti.

In particolare, favorisce negli utenti l'abitudine a inoltrare reclami (sia attraverso la compilazione di moduli a disposizione presso tutti i punti informazione, sia attraverso la messa a disposizione di form elettronici) e a segnalare difficoltà nella fruizione dei diversi servizi.

Considera ogni segnalazione di disagio da parte degli utenti come una occasione positiva di apprendimento, con la quale mettere alla prova l'organizzazione nella sua capacità di ottimizzare risorse e talenti a favore delle esigenze del pubblico.

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Sede

La sede della biblioteca è il complesso monumentale Biblioteca-Convento degli Agostiniani sito in via Cavour, 36. Grazie alla sua centralità, essa risulta facilmente raggiungibile dalle diverse fasce di popolazione. Offre spazi parcheggio per auto e per biciclette.

La sede dispone di rampe di accesso per handicappati all'ingresso, servoscala per la connessione tra l'edificio Biblioteca e l'edificio Convento degli Agostiniani e ascensori a norma di legge di accesso tra il piano terreno e il primo piano del Convento degli Agostiniani.

Nonostante le difficoltà nascenti dalla localizzazione in edifici storici e di pregio, la biblioteca si sforza di perseguire il miglior equilibrio possibile fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico, fra aree silenziose (destinate allo studio individuale) e aree più rumorose (destinate ad attività collettive, di passaggio e di svago), nonché fra aree dedicate alla conservazione del patrimonio antico e aree destinate all'impiego di nuove tecnologie.

L'articolazione degli spazi è così strutturata:

EDIFICIO BIBLIOTECA

Piano terreno:

- Area di primo accesso: a libero accesso. Banco informazioni e prestito, guardaroba, consultazione catalogo, vetrina novità, informazioni di comunità, fotocopiatrice self-service;
- Corridoio: a libero accesso. Passaggio alle diverse aree della biblioteca, vetrine novità, giornali a libero accesso;
- Sala Multiculturale: a libero accesso. Libri in lingua straniera; giornali quotidiani; libri del CESI (Centro per l'educazione allo sviluppo e alla integrazione);
- Soppalco Sala Multiculturale: ad accesso riservato. Magazzino emeroteca;
- Sala Magazzino: ad accesso riservato. Magazzino librario. Sezione Toscana. Sezione Locale;
- Soppalco Sala Magazzino: ad accesso riservato. Magazzino librario;
- Sala Letteratura: a libero accesso. Libri di letteratura e critica letteraria in lingua italiana;
- Sala Periodici: a libero accesso. Emeroteca;
- Area uffici: ad accesso riservato;
- Bagni: a libero accesso per il pubblico; ad accesso riservato per il personale;
- Disimpegni: a libero accesso. Area ristoro per gli utenti;
- Giardino pensile: a libero accesso (limitatamente al periodo estivo). Lettura libera e conversazione.

Primo piano:

- Sala lettura: a libero accesso. Servizio di informazione giuridica. Fondi antichi e speciali. Fondo librario moderno;

- Sala Tassinari: ad accesso riservato. Fondi antichi;
- Magazzini: ad accesso riservato. Fondi moderni e speciali;
- Ufficio: ad accesso riservato;
- Bagno: a libero accesso per il pubblico.

EDIFICIO CONVENTO DEGLI AGOSTINIANI

- Direzione: ad accesso riservato;
- Area lettura libera: ad accesso libero. Posti di lettura e conversazione;
- Area studio individuale: ad accesso libero. Posti di studio assistiti dall'elaboratore;
- Sala computer 1: ad accesso libero. Postazioni internet e multimediali;
- Sala computer 2: ad accesso libero. Postazioni internet e multimediali;
- Torre del racconto: ad accesso libero programmato. Spazio di animazione della lettura per bambini;
- Loggiato aperto: ad accesso libero (limitatamente al periodo estivo). Posti di lettura libera;
- Loggiato chiuso: ad accesso riservato. Postazioni internet e multimediali;
- Cappella: ad accesso riservato. Sala riunioni;
- Antimediateca: ad accesso riservato. Posti studio;
- Mediateca: ad accesso controllato. Postazioni internet e multimediali;
- Fondi speciali: ad accesso riservato. Magazzini e fondi speciali;
- Sezione ragazzi: ad accesso libero. Area attività collettive, reception, sala bambini, sala ragazzi, sala divulgazione;
- Bagno sezione ragazzi: ad accesso libero per il pubblico;
- Sala maggiore: ad accesso controllato. Sala riunioni;
- Bagni sala maggiore: ad accesso libero dalla sala maggiore;
- Sale fondi speciali I piano: ad accesso riservato;
- Sala fondi speciali II piano: ad accesso riservato;
- Fondo Vanghetti: ad accesso libero programmato.

Raccolte documentarie

Il patrimonio bibliografico è costituito da materiale librario a stampa antico e moderno, audiovisivi e risorse elettroniche.

La partecipazione a progetti di cooperazione permette alla biblioteca di entrare nella disponibilità di documenti remoti, ampliando idealmente la propria collezione.

La Biblioteca comunale "Renato Fucini" aderisce alla rete di cooperazione territoriale REANET, attiva nell'area geografica dell'Empolese-Valdelsa e del Medio Valdarno, ed al progetto regionale di prestito interbibliotecario e document delivery "Libri in rete", promosso dalla Regione Toscana.

L'incremento del patrimonio deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi e risorse elettroniche effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca partecipa a progetti di acquisizioni coordinate di livello territoriale e favorisce le donazioni, regolandole con una specifica disciplina.

La biblioteca favorisce la partecipazione dei cittadini alla formazione delle raccolte, offrendo l'opportunità di effettuare proposte di acquisto, alle quali fornisce risposte secondo modalità e nel rispetto di tempi definiti da specifiche procedure.

Le attività di trattamento bibliografico e catalogazione sono condotte seguendo gli standard internazionali più accreditati, nell'intento di perseguire la più ampia politica di integrazione a livello locale, regionale, nazionale e internazionale.

Per garantire l'aggiornamento delle raccolte, la biblioteca opera periodici interventi di scarto del materiale bibliografico rovinato dall'uso, obsoleto, superato o comunque non più idoneo a fornire un servizio adeguato ai requisiti del servizio, impiegando specifiche procedure.

I documenti scartati, assieme ad altri pervenuti in dono o scambio, possono essere destinati alla vendita al pubblico a prezzi di realizzo.

Personale

La biblioteca si avvale di operatori pubblici e privati che, a diversi livelli di responsabilità, sono impegnati nelle attività di pianificazione, predisposizione, erogazione e valutazione-misurazione dei servizi, in regime di collaborazione reciproca, nel rispetto dei principi stabiliti dal "Codice deontologico del bibliotecario" fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche e nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali.

L'aggiornamento professionale permanente del personale è un impegno primario della biblioteca, che è chiamata a garantire interventi organici di formazione in servizio.

Nell'intento di accrescere negli utenti la percezione della Biblioteca come istituto serio ed affidabile, gli operatori della biblioteca si impegnano a rispondere ai seguenti requisiti, che risultano particolarmente importanti nella costruzione e nel mantenimento di una buona reputazione di servizio pubblico "dalla parte del cittadino":

Cortesìa: gli operatori si rapportano con gentilezza nei confronti degli utenti, manifestando attenzione alle loro esigenze e rispondendo ad eventuali critiche con spirito positivo e collaborativo; in caso di offese o atteggiamenti negativi da parte degli utenti, adottano posizioni miranti a ripristinare un clima sereno e corretto, cercando di fornire spiegazioni utili e chiarificatorie sui motivi di conflitto, ed evitano di rispondere emotivamente ad attacchi personali.

Competenza: gli operatori mettono a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui sono portatori, offrendo loro sostegno informativo e assistenza all'uso delle risorse e degli strumenti; segnalano agli utenti l'opportunità di fare riferimento ad altri colleghi più versati nei diversi segmenti di servizio, qualora avvertano di non disporre delle conoscenze necessarie a far fronte ad esigenze particolarmente complesse; hanno inoltre facoltà di concordare occasioni specifiche di approfondimento e ricerca, qualora la complessità della ricerca richiesta dagli utenti richieda agli operatori ulteriori attività di studio e approfondimento o risultati comunque non compatibili con le normali attività di supporto al resto degli utenti.

Disponibilità all'ascolto e all'aiuto: gli operatori dimostrano di avere a cuore le esigenze di tutti gli utenti, offrendo particolare sostegno alle persone che manifestino difficoltà nell'uso degli strumenti più complessi di mediazione informativa, o risultino non autonomi nel reperire le risorse, selezionare le fonti rilevanti e orientarsi nella loro valutazione; gli operatori calibrano il proprio intervento di aiuto in modo tale da favorire nei singoli utenti la crescita della competenza all'uso della struttura e della documentazione, attuando forme di istruzione e didattica della biblioteca integrate nelle risposte alle domande di orientamento e di informazione.

Rispetto: gli operatori sostengono i percorsi di studio, lettura e approfondimento dei singoli utenti senza esprimere considerazioni personali in merito ai contenuti, anche quando ostili e contrari alle proprie convinzioni etiche, morali, sociali e politiche. Essi tengono conto degli effetti delle differenze sociali, culturali, religiose sui comportamenti di relazione, e tendono il più possibile a rapportarsi in modo costruttivo ai valori di cui sono portatori i singoli utenti, anche adottando registri linguistici differenti, in grado di facilitare la relazione. Nel rispetto della privacy degli utenti, gli operatori si attivano a trasferire in uffici non accessibili al pubblico lo svolgimento di attività di consulenza, qualora la presenza di altre persone al banco informazioni possa costituire motivo di disagio.

Decoro: gli operatori si attivano per garantire agli utenti un ambiente ordinato e decoroso, contribuendo essi stessi al raggiungimento di questo risultato con l'atteggiamento, la postura, il tono della voce, l'uso degli ambienti, l'impiego degli strumenti. Intervengono nei confronti di coloro che usano in modo non conforme gli ambienti e gli strumenti della biblioteca, richiamandoli a collaborare per migliorare il comfort complessivo del servizio, nell'interesse degli utenti stessi, ad esempio invitandoli a moderare il tono di voce, ad eliminare la suoneria dei cellulari, ad occupare gli spazi di lettura in misura compatibile con le esigenze degli altri lettori, a non fumare, non sostare in gruppo nei corridoi di accesso alle sale di lettura, non consumare cibi e bevande fuori dagli spazi previsti, a conferire la carta presso i contenitori della raccolta differenziata collocati in ogni sala della biblioteca.

Prontezza nella risposta: gli operatori sono impegnati a fornire risposte alle esigenze di informazione e documentazione degli utenti in modo solerte e pronto, nel rispetto dei tempi di erogazione del servizio e compatibilmente con i carichi di lavoro complessivamente generati dalla compresenza di più utenti. In particolare, gli operatori gestiscono le istanze provenienti dagli utenti in ordine di presentazione. Nel trattare le richieste, gli operatori si impegnano a non introdurre vincoli artificiali e immotivati volti a rinviare o evitare l'esecuzione del compito. La definizione di tempi massimi di esecuzione per alcune operazioni è sempre intesa come garanzia per la fornitura della risposta, ma non è utilizzabile dagli operatori per legittimare ritardi ingiustificati nello svolgimento di attività che possono essere regolarmente condotte entro tempi più brevi.

Risorse economiche e strumentali

Le risorse economiche e strumentali con cui la biblioteca opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dal Comune di Empoli, che ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa (Bilancio di previsione annuale, Relazione previsionale e programmatica triennale, Piano esecutivo di gestione annuale).

La biblioteca si impegna ad incrementare le risorse ordinarie attraverso la ricerca di risorse straordinarie, con cui finanziare interventi aggiuntivi o ampliare il consueto spettro di intervento. Tale impegno si concretizza mediante:

- la partecipazione a bandi locali, regionali, nazionali e internazionali di accesso a finanziamenti

pubblici, sia in forma individuale sia nella sua qualità di biblioteca capofila della rete di cooperazione interbibliotecaria REANET;

- la ricerca di sponsorizzazioni private;
- la vendita diretta di prodotti e servizi;
- la ricerca di partnership con soggetti diversi, anche all'interno dell'Amministrazione, per la produzione comune di servizi, con conseguente riduzione dei costi vivi.

A fronte di tale impegno, il Comune di Empoli riconosce alla biblioteca l'opportunità di finalizzare le risorse aggiuntive così reperite al miglioramento dei servizi bibliotecari, secondo progetti volta per volta specificati.

Il Comune di Empoli si impegna altresì a garantire il mantenimento in efficienza delle apparecchiature e degli strumenti (informatici e non) utilizzati a diverso titolo per la predisposizione e l'erogazione dei servizi al pubblico, rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

4. IL PORTAFOGLIO SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

Il "portafoglio servizi" è l'insieme delle opportunità di servizio che la biblioteca offre in forma stabile e continuativa a tutti gli utenti, sia in presenza che a distanza.

Esso è articolato in segmenti e componenti diverse, che rispecchiano la complessità e la ricchezza dell'offerta.

Orario di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00; sabato 9.00-13.00.

Dalla seconda metà di luglio a fine agosto, in concomitanza della riduzione della domanda da parte degli utenti, la biblioteca opera una riduzione di orario.

In tale periodo la biblioteca si impegna a contenere le riduzioni dell'orario standard entro i seguenti limiti:

- chiusura totale fino ad un massimo 10 giorni annui compresi tra il lunedì e il venerdì;
- chiusura totale fino ad un massimo di 8 giornate annue di sabato;
- apertura limitata al solo orario mattutino (9.00-13.00) fino ad un massimo di 15 giornate annue.

La biblioteca è chiusa nei giorni festivi e il 30 novembre, in occasione della Festa del Patrono; è aperta dalle 9.00 alle 13.00 il 24 e il 31 dicembre, qualora non festivi.

La biblioteca si impegna a realizzare ogni anno almeno 1 mattinata di apertura straordinaria nel giorno di domenica, nell'intento di promuovere il servizio e renderlo accessibile a nuove fasce di pubblico impossibilitate a usufruire dei servizi nel consueto orario.

Accesso ai locali e ai servizi

- Accesso ai locali

L'accesso ai locali della biblioteca è libero e gratuito.

Gli utenti hanno facoltà di portare con sé libri di proprietà personale, dietro compilazione di un apposito modulo reperibile all'ingresso, da esibire al momento dell'uscita.

- Deposito bagagli e borse di cortesia

Gli utenti in possesso di borse, valigie e altri contenitori hanno a disposizione un servizio gratuito di deposito bagagli, il cui uso è regolato da uno specifico "Disciplinare".

La biblioteca offre in prestito gratuito borse trasparenti da utilizzare all'interno della struttura e restituire all'uscita. In caso di mancata restituzione delle borse, gli utenti sono tenuti al pagamento della tariffa di € 10.00.

- Accesso ai servizi

La biblioteca si impegna a erogare l'intero portafoglio servizi durante l'orario di apertura al pubblico, nell'intento di permettere agli utenti di usufruire in un'unica visita di tutte le opportunità offerte.

Essa si impegna a comunicare attraverso specifici avvisi le eventuali limitazioni per specifici servizi.

La biblioteca si impegna a concentrare negli ultimi 10 minuti di apertura al pubblico della sede le operazioni di chiusura e salvataggio dati. Durante tale intervallo di tempo, dedicato alla uscita del pubblico, i servizi si intendono chiusi al pubblico, e perciò non più esigibili.

Consultazione dei documenti

- Consultazione dei documenti a scaffale aperto

È libera e gratuita, non richiede la mediazione del personale e non prevede limitazioni quantitative.

- Consultazione delle monografie moderne e alle opere multimediali collocate a magazzino o in armadi chiusi

È possibile per il tramite degli operatori della biblioteca, sia attraverso una richiesta verbale, sia attraverso la compilazione di un apposito modulo.

La biblioteca si impegna a rendere accessibili agli utenti i documenti richiesti in tempo reale, compatibilmente con le esigenze di servizio nascenti dalla compresenza di altri utenti.

- Consultazione dei quotidiani e i periodici collocati a magazzino

È possibile per il tramite degli operatori della biblioteca, attraverso la compilazione di un apposito modulo.

La biblioteca si impegna a garantire i seguenti livelli minimi di risposta:

- 1) non oltre le ore 12.00 per le richieste pervenute entro le ore 10.00;
- 2) non oltre le ore 16.00 per le richieste pervenute dalle ore 10.00 alle ore 12.00;
- 3) non oltre le ore 18.00 per le richieste pervenute dalle 13.00 ore 16.00;
- 4) non oltre le ore 10.00 del mattino del giorno lavorativo successivo per le richieste pervenute dalle ore 16.00 alle ore 18.45 del pomeriggio del giorno lavorativo precedente;
- 5) entro il giorno successivo per le richieste relative a periodici depositati al di fuori della sede della biblioteca.

- Consultazione dei documenti appartenenti ai fondi antichi e speciali

I fondi antichi e speciali della biblioteca, per il loro carattere di rarità bibliografica, sono sottoposti a particolari restrizioni e cautele, volte a garantire la conservazione dei documenti e a preservarne l'integrità.

La loro consultazione è consentita agli utenti che presentino una motivata richiesta:

- compatibilmente allo stato di conservazione dei documenti;
- sotto la stretta sorveglianza del personale della biblioteca;
- esclusivamente per motivi di studio comprovati da adeguata documentazione;
- secondo modalità e tempi da concordare con la Direzione della biblioteca.

Gli studiosi interessati ad effettuare la consultazione di tale materiale possono fare riferimento ad un apposito foglio di istruzioni con i dettagli delle operazioni da effettuare e della documentazione da presentare.

Informazione e documentazione

- Catalogo elettronico

La biblioteca garantisce l'aggiornamento in tempo reale delle notizie bibliografiche presenti all'interno del proprio catalogo, consultabile sia dai terminali collocati all'interno dell'edificio, sia via internet, all'indirizzo <http://reanet.comune.empoli.fi.it>.

- Servizi generali di informazione in sede

La biblioteca offre agli utenti assistenza generale alla ricerca di informazioni, orientando all'uso delle fonti documentarie presenti in sede, o segnalando biblioteche e centri di documentazione specialistici a cui rivolgersi per proseguire la ricerca; localizza nelle diverse biblioteche libri e documenti ricercati dagli utenti, mettendo a disposizione i servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

- Servizio di assistenza alla stesura di tesi di laurea

La biblioteca offre gratuitamente agli studenti universitari un servizio di assistenza specifica, su appuntamento, per la revisione delle bibliografie, e fornisce informazioni sulle modalità standard di redazione di note e citazioni.

- Informazioni giuridiche

La biblioteca offre gratuitamente agli utenti un servizio di orientamento alla ricerca di norme giuridiche. La stampa su carta o il download di dati giuridici su supporto elettronico sono regolati dalle vigenti tariffe.

- Servizio di reference on line "Chiedi in biblioteca"

La biblioteca partecipa al progetto regionale "Chiedi in biblioteca", offrendo ai propri utenti un servizio di reference via posta elettronica, con risposte esaurienti a quesiti brevi e indicazioni/suggerimenti utili allo svolgimento di specifiche ricerche o al soddisfacimento di curiosità personali.

Per lo svolgimento del servizio la biblioteca si avvale di fonti cartacee, elettroniche locali e remote, e soprattutto della collaborazione delle altre biblioteche aderenti al progetto.

- Servizio di informazione a distanza (servizio sottoposto a limitazioni)

La biblioteca offre un servizio di informazione via e-mail alle seguenti tipologie di utenti potenziali:

- i cittadini residenti nell'area empolesse-valdelsa, anche se non iscritti alla biblioteca;
- gli iscritti alla biblioteca (indipendentemente dal loro luogo di residenza);
- i cittadini italiani e stranieri (indipendentemente dal loro luogo di residenza) che desiderino ricevere notizie su Empoli o su documenti antichi e rari posseduti dalla biblioteca di Empoli.

La biblioteca non esamina le richieste nelle quali non sia chiaramente identificata l'identità del mittente.

Il servizio non è fornito ai cittadini non iscritti alla biblioteca o non residenti nell'area empolesse-valdelsa che richiedano informazioni generali reperibili presso la biblioteca della propria città o presso biblioteche specialistiche.

Per utilizzare questo servizio, gli utenti sono chiamati ad utilizzare la casella di posta elettronica reference@comune.empoli.fi.it.

La biblioteca si impegna a fornire risposta ai quesiti pervenuti entro il limite massimo di 5 giorni dal ricevimento.

Prestito di documenti

- Iscrizione al prestito

Il prestito di documenti è offerto gratuitamente a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza limitazione di residenza.

Per la prima iscrizione al prestito, è richiesta l'esibizione di un documento di identità valido e non è ammessa l'autocertificazione.

- La tessera del prestito

La tessera del prestito è personale. Il titolare della tessera è responsabile di qualunque uso se ne faccia.

Nell'interesse dell'utente, la biblioteca non autorizza persone diverse dal titolare a usare la tessera per effettuare prestiti, neanche se familiari e/o conviventi.

È fatto salvo ai genitori di figli minorenni di utilizzare indifferentemente la tessera personale e quella dei figli.

Per venire incontro alle necessità urgenti di utenti impossibilitati a raggiungere la sede, la biblioteca offre l'opportunità di autorizzare attraverso una delega scritta una persona di fiducia a ritirare a proprio nome i documenti desiderati.

La delega scritta deve essere presentata dal delegato congiuntamente alla esibizione di un documento di identità valido del delegante.

In caso di smarrimento/furto della tessera, l'utente è chiamato ad avvisare prontamente la biblioteca, che provvede ad annullarne la validità onde ridurre il rischio di abusi.

Per la emissione di una nuova tessera, l'utente è tenuto al pagamento della tariffa vigente.

- Durata massima del prestito

La durata massima del prestito è così stabilita:

- 30 giorni naturali per i libri a stampa;
- 7 giorni naturali per gli audiovisivi e le risorse elettroniche
- 3 giorni per le pubblicazioni periodiche.

- Rinnovo del prestito

L'utente ha facoltà di chiedere il rinnovo della durata del prestito, per pari periodo, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato da altri utenti.

Il rinnovo può avvenire secondo le seguenti modalità, a scelta dell'utente:

- di persona;
- per telefono (0571 757840 per i libri della Sezione Generale; 0571 757873 per i multimediali e i libri della Sezione Ragazzi);

- per posta elettronica (biblioteca@comune.empoli.fi.it per i libri della Sezione Generale; sezione.ragazzi@comune.empoli.fi.it per i multimediali e i libri della Sezione Ragazzi).
L'opportunità di rinnovare il prestito cessa con la prenotazione del documento da parte di un altro utente.

- Ritardo nella restituzione dei documenti

Il ritardo nella restituzione comporta automaticamente l'esclusione dal servizio di prestito.

Per ritardi inferiori a 45 giorni per i documenti a stampa e 10 giorni per audiovisivi e risorse elettroniche, la riammissione al prestito avviene contestualmente alla restituzione, senza oneri per l'utente.

Per ritardi uguali o superiori a 45 giorni per i documenti a stampa e 10 giorni per audiovisivi e risorse elettroniche, l'utente è tenuto, oltre che alla restituzione dei documenti, anche al pagamento della tariffa vigente per la riammissione al prestito.

- Quantità massime di documenti destinati al prestito

Ogni utente ha facoltà di prendere gratuitamente in prestito le seguenti quantità massime di documenti in contemporanea:

- 10 libri a stampa;
- 5 tra videocassette e audiocassette;
- 5 tra DVD, CD audio e CD ROM;
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario della rete REANET;
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario regionale, nazionale e internazionale.

- Esclusione dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti antichi e di pregio, le tesi di laurea e i documenti e appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti di consultazione;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati nel formato specifico negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);
- i quotidiani e i periodici.

- Prestito temporaneo dei documenti di consultazione

I documenti a stampa e elettronici di consultazione (fatti salvi i principi di tutela bibliografica e di tutela del diritto d'autore) possono essere richiesti in prestito secondo le seguenti modalità:

- nei week end: dalle ore 12.00 di sabato alle ore 10.00 del lunedì successivo;
- in occasione di giorni festivi: dalle ore 18.00 del giorno precedente alle ore 10.00 del giorno successivo ;
- in occasione della chiusura estiva (mese di agosto): dalle ore 12.00 dell'ultimo giorno di apertura alle ore 10.00 del primo giorno di riapertura;
- prestito notturno: dalle ore 18.00 della giornata in corso alle ore 10.00 del giorno successivo.

- Registrazione del prestito e della restituzione

Avviene a cura dell'operatore alla presenza del titolare della tessera, attraverso l'impiego degli strumenti elettronici attivi presso la biblioteca.

La correttezza del processo di registrazione del prestito e della restituzione è responsabilità congiunta dell'operatore e dell'utente.

L'operatore è tenuto a rispettare le procedure e le istruzioni operative fissate per tali operazioni; l'utente è chiamato ad accertarsi che le operazioni siano realizzate dall'operatore immediatamente e al suo cospetto, affinché possa verificare la piena e completa rispondenza tra lo stato effettivo dei suoi prestiti e le registrazioni elettroniche riscontrabili sulla base dati.

- Restituzione dei documenti

L'utente può restituire i documenti in prestito sia personalmente, sia ricorrendo ad altri soggetti che godono della sua fiducia, come amici e familiari, senza bisogno di presentare la tessera.

La restituzione può avvenire nelle seguenti modalità:

- presso la biblioteca;
- per posta, all'indirizzo della biblioteca (via Cavour, 36).

Al momento non sono attive ulteriori modalità di restituzione.

- Danneggiamento o smarrimento di documenti in prestito

L'utente si impegna a conservare nel modo più idoneo possibile i documenti presi in prestito in biblioteca. In caso di danneggiamento o smarrimento, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca attraverso:

- la consegna alla biblioteca di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita;
- il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, oppure – in caso di indisponibilità – per l'acquisto di una edizione equivalente.

La determinazione dell'importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto delle disponibilità di edizioni equivalenti sul mercato.

- Prenotazioni

Gli utenti possono effettuare la prenotazione dei documenti già in prestito, rivolgendosi direttamente alla biblioteca, per telefono, per posta elettronica o accedendo con password personale al catalogo on line.

Al momento del rientro del documento desiderato, il personale della biblioteca avverte telefonicamente l'utente della disponibilità del documento, che rimane in deposito:

- per 13 giorni, per i libri;
- per 5 giorni, per audiovisivi e risorse elettroniche.

Trascorsi tali termini, la prenotazione è annullata e il documento può essere richiesto in prestito da altri lettori.

I documenti prenotati possono essere ritirati soltanto dall'utente che ha effettuato la prenotazione e che dovrà utilizzare per il prestito la propria tessera personale.

- Prestito interbibliotecario

La biblioteca offre agli utenti l'opportunità di accedere senza oneri diretti ai patrimoni bibliografici delle altre biblioteche aderenti alla rete REANET e al progetto regionale "Libri in rete".

Ogni utente può richiedere un massimo di 3 documenti contemporaneamente alle biblioteche della rete REANET e 3 alle biblioteche aderenti al progetto regionale "Libri in rete".

Per ciascun circuito di cooperazione gli utenti sono chiamati a rispettare gli specifici regolamenti di servizio ed in particolare a rispettare i tempi di restituzione fissati.

Di norma non è previsto rinnovo sui documenti provenienti dal prestito interbibliotecario.

Per le richieste di prestito da presentare a biblioteche non aderenti a tali circuiti di cooperazione, la biblioteca informa gli utenti sulle specifiche condizioni alle quali il servizio viene fornito, con particolare riferimento al pagamento di tariffe e/o al rimborso di spese di spedizione.

L'autorizzazione all'inoltro della richiesta di prestito interbibliotecario comporta per l'utente l'accettazione delle condizioni alle quali il servizio viene offerto dalla singola biblioteca.

Servizi di riproduzione

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la biblioteca permette la riproduzione a scopo personale e di studio del materiale bibliografico disponibile al proprio interno, attraverso la disponibilità della seguente serie di servizi.

Le tariffe dei singoli servizi sono definite annualmente.

- Fotocopie (servizio a pagamento)

All'ingresso della biblioteca gli utenti hanno a disposizione una macchina fotocopiatrice self-service, funzionante con schede magnetiche prepagate, che sono in vendita al banco informazioni in tagli diversi.

Per facilitare il compito, la biblioteca ha predisposto una guida all'uso della macchina fotocopiatrice, in distribuzione gratuita.

Gli utenti possono anche utilizzare il servizio di fotocopiatura tramite operatore, attivo presso il banco informazioni della Sezione Generale e presso la Sezione Ragazzi/Sezione Multimediale.

- Stampa su carta (servizio a pagamento)

Gli utenti possono provvedere autonomamente o con la mediazione degli operatori a stampare in bianco e nero su carta i risultati delle proprie ricerche da terminale.

Scarico dati su floppy disc , su CD ROM e su Memoria Flash USB(servizio a pagamento)

Gli utenti hanno facoltà di scaricare su floppy disc, su CD ROM o su Memoria Flash USB i risultati delle proprie ricerche effettuate tramite la consultazione di cd-rom, la navigazione su Internet o l'uso libero delle postazioni computer.

Per motivi di sicurezza della rete, non è ammesso l'uso di supporti di proprietà personale. I supporti forniti dalla biblioteca possono essere usati per più files, fino ad esaurimento dello spazio disco, ma solo per una sessione di ricerca. Sempre per il medesimo motivo, non è possibile riutilizzare i supporti acquistati in biblioteca che però gli utenti hanno portato fuori dalla sede. In caso di ricerche da realizzare in più sessioni, gli utenti hanno l'opportunità di lasciare in custodia i propri supporti presso il banco della Sezione Ragazzi/Sezione multimediale.

- Digitalizzazione di documenti

La biblioteca favorisce la riproduzione digitale dei documenti di sua proprietà ai fini di studio e ricerca, nei limiti previsti dalle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore e nascenti dalle esigenze di conservazione dei documenti stessi.

a) Digitalizzazione a cura degli utenti:

Gli utenti hanno la possibilità di utilizzare uno scanner A3 attivo presso una delle postazioni attive per il pubblico nella Sezione Multimediale.

Il servizio è gratuito e libero (compatibilmente con le prenotazioni attive su quella postazione).

Gli utenti possono scannerizzare sia documentazione di loro proprietà che documentazione moderna della biblioteca (previa autorizzazione del personale).

b) Digitalizzazione a cura della biblioteca (servizio a pagamento):

La biblioteca cura, su richiesta degli utenti, la digitalizzazione dei propri documenti antichi, rari e di pregio (quando l'operazione è compatibile con la conservazione del documento).

Gli utenti possono anche richiedere alla biblioteca anche la digitalizzazione di documenti moderni, qualora non siano in grado di fare da soli.

Il servizio è comunque limitato ai documenti posseduti dalla biblioteca.

L'intervento è condotto dal personale della biblioteca entro 24 ore dalla richiesta (se il materiale da sottoporre a digitalizzazione è in quantità considerevole, saranno concordati tempi diversi di conclusione dell'intervento).

Servizi telematici e multimediali

Gli utenti hanno a disposizione 9 postazioni multimediali dalle quali possono:

- utilizzare gratuitamente i programmi del pacchetto Microsoft Office;
- visionare gratuitamente DVD e consultare CD ROM;
- scannerizzare documenti, per la postazione abilitata;
- accedere a Internet, per le postazioni abilitate (servizio a pagamento);
- accedere a Internet tramite collegamento wireless (servizio a pagamento);
- stampare su carta o scaricare su floppy disc o CD ROM i documenti desiderati (servizio a pagamento).

L'accesso a Internet è regolato da apposito "Disciplinare" (in distribuzione) ed è sottoposto a registrazione e controllo, ai sensi della vigente normativa in materia di anti-terrorismo.

Il servizio, normalmente a pagamento, è gratuito per le connessioni di durata inferiore a 5 minuti nonché per l'iscrizione agli esami universitari e per la consultazione di cataloghi bibliografici, indipendentemente dalla durata della connessione.

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri notebook personali, usufruendo gratuitamente dell'allacciamento alla rete elettrica dalle postazioni predisposte presso il I piano del Convento degli Agostiniani.

Gli utenti hanno facoltà di prenotare le sessioni di uso dei computer, telefonando al numero 0571 757873, oppure inviando una e-mail all'indirizzo: sezione.ragazzi@comune.empoli.fi.it ove possono indicare le proprie preferenze di orario e data.

È possibile usare i computer anche in assenza di prenotazione, negli intervalli di tempo tra una prenotazione e l'altra.

Il tempo massimo di prenotazione per ogni sessione è di 2 ore. In assenza di prenotazioni per il periodo successivo, è possibile prolungare la sessione.

Formazione a distanza "Progetto TRIO"

La biblioteca è punto riconosciuto dalla Regione Toscana per il progetto di formazione a distanza [Progetto Trio](#).

Offre agli utenti la possibilità di usufruire gratuitamente di un pacchetto di 40 ore di connessione Internet per lo svolgimento di corsi di formazione.

Il servizio è regolato da un apposito "Disciplinare" (in distribuzione).

Servizi per i bambini e i ragazzi, le loro famiglie, le scuole e gli insegnanti

La biblioteca dedica spazi e servizi speciali per il pubblico giovanile, nella consapevolezza di quanto sia importante consolidare il piacere di leggere fin dalla più tenera età.

Essa si impegna a garantire un costante aggiornamento della collezione, adeguandola all'evoluzione dei gusti e delle esigenze delle diverse fasce d'età. Interviene sistematicamente nei confronti delle scuole e degli insegnanti, offrendo un programma integrato di "didattica della biblioteca", articolato in moduli differenziati, dando la più ampia disponibilità per accogliere visite guidate e attività di animazione concordate con le singole scuole.

Tra ottobre e aprile di ogni anno la biblioteca organizza almeno un incontro al mese di lettura ad alta voce per i bambini più piccoli ("L'ora del racconto"), definendo ogni volta uno specifico programma di lettura.

Collabora con enti e istituzioni pubbliche e private per l'organizzazione di incontri, eventi di animazione e altri laboratori per i bambini e le loro famiglie, sia in orario scolastico che extra-scolastico, sia all'interno della sede che in altre localizzazioni.

Servizi per le minoranze linguistiche

La biblioteca offre in prestito e consultazione opere in lingua cinese, albanese e arabo e nelle principali lingue europee (francese, inglese, tedesco, russo, spagnolo, portoghese).

Collabora con le associazioni di stranieri e con i diversi soggetti che operano nel campo della mediazione interculturale per favorire nei cittadini con background culturale non italiano la lettura nelle lingue di origine e la conoscenza della lingua italiana.

Servizi per non vedenti e ipovedenti

La biblioteca fornisce un servizio gratuito di prestito di libri registrati su audiocassetta a non vedenti, ipovedenti e soggetti con infermità, in collaborazione con il Centro del Libro Parlato di Firenze.

Il servizio offre il ritiro presso la biblioteca di 5 opere registrate, da selezionare su un catalogo di oltre 10.000 titoli, per la durata di 5 mesi.

La biblioteca garantisce inoltre la disponibilità di libri scritti a carattere grande.

Servizi a distanza

Informazioni telefoniche

Gli utenti possono richiedere informazioni telefoniche sulla disponibilità di documenti e materiali in biblioteca, sullo stato dei loro prestiti e delle loro prenotazioni, chiamando i seguenti numeri:

- 0571 757840, per i libri della Sezione Generale e i periodici dell'Emeroteca;
- 0571 757873, per gli audiovisivi e le risorse elettroniche della Sezione Multimediale e per i libri della Sezione Ragazzi.

Se la ricerca non può essere fatta in tempo reale, per l'afflusso di pubblico al banco informazioni, o per temporanea indisponibilità dell'accesso alla base-dati elettronica, gli operatori concorderanno con il singolo utente un successivo appuntamento telefonico per la conclusione della ricerca.

Invio documentazione per fax

Per utenti remoti o impossibilitati a raggiungere la sede, la biblioteca provvede l'invio per fax di fotocopie di documenti, dietro pagamento della tariffa vigente.

La richiesta di invio di documenti per fax può avvenire:

- tramite invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica della biblioteca: biblioteca@comune.empoli.fi.it o per telefono, al n. 0571-757840 (servizi al pubblico);
- per fax, al n. 0571-757832.

L'invio per fax dei documenti sarà effettuato dalla biblioteca entro 24 ore dal ricevimento della richiesta (salvo accordi diversi assunti con il singolo utente che ha effettuato la richiesta).

Il pagamento delle spese può avvenire, entro una settimana dall'invio del fax, a scelta dell'utente che ha usufruito del servizio:

- in contanti alla cassa della biblioteca, che rilascia una ricevuta;
- tramite versamento con bollettino di conto corrente postale n. 24853509 intestato a: "Comune di Empoli - Servizi di tesoreria", indicando nella causale del versamento: "Servizi a pagamento della biblioteca comunale".

Copia della ricevuta del versamento di conto corrente postale deve essere consegnata, spedita per posta o inviata per fax alla biblioteca.

Il servizio è limitato ai soli documenti posseduti dalla biblioteca e non è un servizio di fax pubblico.

Invio libri e fotocopie per posta ordinaria

Per utenti remoti e per lettori impossibilitati a raggiungere la sede della biblioteca è previsto l'invio postale di libri e fotocopie, dietro pagamento della tariffa vigente.

Il servizio di prestito a domicilio di libri è riservato agli iscritti in regola con il prestito.

Il servizio di invio a domicilio di fotocopie è esteso anche a coloro che non sono iscritti alla biblioteca.

La richiesta di consegna a domicilio può avvenire, a scelta dell'utente:

- per e-mail, all'indirizzo di posta elettronica: biblioteca@comune.empoli.fi.it;
- per telefono, al numero 0571 757840 (servizi al pubblico), durante l'orario di apertura al pubblico;
- per fax, al numero 0571 757832 (attivo 24 ore su 24);
- per posta, all'indirizzo: Biblioteca comunale Renato Fucini, via Cavour, 36 - 50053 Empoli, indicando con chiarezza gli estremi dei documenti da inviare.

Il pagamento delle spese può avvenire, entro una settimana dal ricevimento del plico, a scelta dell'utente:

- in contanti alla cassa della biblioteca, che rilascia una ricevuta;
- tramite versamento con bollettino di conto corrente postale n. 24853509 intestato a: "Comune di Empoli - Servizi di tesoreria", indicando nella causale del versamento: "Servizi a pagamento della biblioteca comunale". Copia della ricevuta del versamento deve essere consegnata, spedita per posta o inviata per fax alla biblioteca.

Newsletter informativa "Bibliomail"

La biblioteca offre un servizio gratuito di informazione e orientamento bibliografico, attraverso la pubblicazione di una newsletter via e-mail con 6 diversi profili di iscrizione, a scelta dell'utente:

- Proposte di lettura (lunedì)
- Calendario delle attività (venerdì)
- Bisettimanale (lunedì e venerdì)
- Mensile proposte di lettura;
- Mensile anteprima attività;
- Mensile proposte e anteprima.

L'utente iscritto ha facoltà di cancellarsi o modificare il proprio profilo di iscrizione. La biblioteca garantisce che la cancellazione o le modifiche avranno effetto entro il limite massimo di 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

Prodotti editoriali

La biblioteca garantisce la produzione e la distribuzione di prodotti editoriali originali, con lo scopo di valorizzare la raccolta bibliografica, suscitare l'interesse verso novità o verso particolari segmenti del patrimonio, migliorare la fruizione complessiva dei servizi e incentivarne una buona percezione da parte della collettività.

Essa organizza la propria produzione editoriale in alcune linee dotate di riconoscibilità stilistica:

- "Libri alla finestra", in accompagnamento alla vetrina espositiva organizzata dal 2001 a cadenza mensile;
- "La biblioteca in diretta dalla cronaca", in relazione a percorsi bibliografici prodotti in occasione di eventi e ricorrenze legate alla cronaca quotidiana;
- "Portativa con me", in relazione a percorsi bibliografici di approfondimento.

Inoltre ricerca la collaborazione di partners interni ed esterni all'Amministrazione, per produrre una offerta bibliografica all'interno di progetti più generali, dei quali cura l'aspetto di approfondimento informativo e documentario.

Cura la pubblicazione on line di prodotti editoriali, nella forma di recensioni, consigli di lettura, giochi rivolti ai lettori (ad esempio: "Fili tra i libri", "Il libro della settimana", "Bibliokids", "Belli & dannati", "Il gioco degli incipit").

Esposizioni bibliografiche

La biblioteca garantisce l'organizzazione di vetrine e mostre bibliografiche di materiale antico e moderno, allo scopo di valorizzare specifici segmenti del patrimonio e offrire una immediata disponibilità di opere su argomenti che sono al centro dell'attenzione in occasione di eventi, ricorrenze o altri accadimenti.

Essa offre esposizioni a tema nello spazio espositivo "Libri alla finestra" ed in altri spazi espositivi, nonché garantisce una costante alimentazione della vetrina novità, nell'intento di permettere agli utenti di accedere rapidamente alle novità editoriali.

Iniziative per segmenti specifici di pubblico

La biblioteca collabora con enti, gruppi e associazioni per favorire l'uso dei servizi bibliotecari da parte di segmenti specifici di pubblico, attraverso l'organizzazione di eventi, manifestazioni, letture ad alta voce, bibliografie a tema. In relazione a diversi progetti collaborativi, realizza attività specifiche per le donne, per i giovani, per gli anziani, per gli stranieri.

Incontri e manifestazioni

La biblioteca organizza direttamente o collabora con altri soggetti interni ed esterni all'Amministrazione all'organizzazione di incontri con autori, seminari e altre manifestazioni volte alla promozione della lettura.

5. GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI

Gli utenti si impegnano a:

- rispettare le disposizioni stabilite dalla biblioteca per l'erogazione dei diversi servizi;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi, i divieti sanciti da norme, leggi e regolamenti;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi, dei complementi d'arredo e dei documenti della biblioteca, senza arrecarvi danno;
- essere cortesi, corretti e collaborativi con gli operatori della biblioteca;
- non disturbare gli altri utenti all'interno della struttura, pena l'immediato allontanamento dalla struttura su richiesta degli operatori;
- provvedere al pagamento delle tariffe per il godimento di servizi a pagamento e delle sanzioni pecuniarie espressamente previste in caso di inosservanza delle disposizioni stabilite dalla biblioteca.

6. I REQUISITI MINIMI DI SERVIZIO

Annualmente la biblioteca stabilisce un particolare set di valori quantitativi e /o qualitativi, adottandoli come requisiti minimi del contratto di servizio, che vanno ad integrare le condizioni di servizio standard indicate nella presente Carta.

La scelta dei valori quali-quantitativi dei requisiti annuali è effettuata dalla biblioteca, di concerto con l'Amministrazione Comunale di Empoli, a seguito di un attento esame delle proprie condizioni operative di servizio, nell'ottica del miglioramento continuo, e con l'intendimento di sfidare l'organizzazione a raggiungere obiettivi di servizio sempre più alti, adottando le soluzioni tecnico-organizzative più innovative ed efficienti, alla ricerca di una costante e crescente soddisfazione degli utenti.

ANNO 2009

Requisiti minimi relativi a prestazioni di servizio a diretto impatto sugli utenti:

Servizi in presenza:

- nuovi iscritti al prestito: min. 2.000 unità
- prestiti domiciliari complessivi: min. 75.000 unità
- prestiti interbibliotecari attivi: min. 1.000 unità
- prestiti interbibliotecari passivi: min. 1.000 unità
- visite guidate di scolaresche: min. 70 unità
- iniziative di promozione della lettura per bambini: min. 20 unità
- utilizzi PC per accesso a Internet: min. 6.000 unità
- utilizzi WIFI: min. 2.500 unità
- utilizzo PC per servizi diversi dall'accesso a Internet: min. 800 unità.
- Giorni interruzione nell'erogazione del servizio Internet: max. 10 giorni non festivi ad eccezione della chiusura estiva della Biblioteca;.

Servizi a distanza:

- Numero di accessi al sito internet della biblioteca:
- pagine web adeguate W3C (*): min. 90% delle pagine linkate da pagine di nuova creazione o da pagine aggiornate;
- nuovi iscritti alla newsletter "Bibliomail" (*): min. 200 unità;

- numeri pubblicati della newsletter "Bibliomail" (*): min. 40 unità;
- cancellati dalla newsletter "Bibliomail" (*): max. 50% dei nuovi iscritti;
- gestione delle richieste di reference on line "Chiedi in biblioteca" (*): min. 95% di trattamento.

Customer satisfaction:

- proposte e suggerimenti: min. 95% di trattamento;
- non conformità: min. 95% di trattamento;
- richieste d'acquisto: min. 95% di trattamento entro 15 gg.;
- reclami: min. 95% delle risposte entro 5 gg.;
- azioni di miglioramento successive a reclami: min. 75%;
- corrispondenza elettronica: min. 90% delle risposte entro 6 gg.;
- comunicazione in presenza: approvazione nuova segnaletica per avvisi al pubblico entro il 30-11-2008;
- attività di Benchmarking del personale della biblioteca presso altre istituzioni della regione, almeno due visite entro il mese di dicembre 2008.

Requisiti minimi delle prestazioni non direttamente rilevabili dagli utenti:

Requisiti relativi alla direzione e alla pianificazione del servizio:

- Efficienza nell'impiego delle risorse economiche assegnate: max. 8% del budget non utilizzato;
- Efficacia della programmazione: max. 10% delle attività programmate e non realizzate;

Requisiti relativi alla predisposizione del servizio:

- Documenti di nuova acquisizione: min. 3.800 unità;
- Record bibliografici di nuova creazione: min. 2.500 unità;
- Qualità del catalogo: max. 5% degli errori catalografici;
- Rapidità del processo di catalogazione: max. 30 gg. tra acquisizione e disponibilità del documento;
- Aggiornamento della collezione: min. 5% di documenti scartati sul totale delle nuove acquisizioni;
- Livelli di manutenzione della collezione: min. 90% del budget destinato a legature.

Prospetto riassuntivo delle tariffe dei servizi a pagamento

- o **Accesso a Internet:** servizio sperimentale wireless: € 0,50 ogni mezz'ora o frazione di collegamento per l'uso dei PC della biblioteca; € 0,50 ogni ora per l'uso dei PC di proprietà degli utenti;
- o **Fotocopie A4:** € 0,10 a pagina;
- o **Fotocopie A3:** € 0,15 a pagina;
- o **Fotocopie A4 da macchina fotocopiatrice self-service a schede:** € 0,05 a pagina;
- o **Fotocopie A3 da macchina fotocopiatrice self-service a schede:** € 0,10 a pagina;
- o **Stampa su carta da CD ROM o da Internet:** € 0,10 a pagina A4 in b/n;
- o **Riversamento su dischetto:** € 0,80 a dischetto;
- o **Invio fax:** € 1,00 a pagina (servizio limitato alla documentazione posseduta dalla biblioteca; il servizio si intende su tutto il territorio nazionale; ai costi dell'invio fax debbono essere aggiunti i costi per le fotocopie);
- o **Invio fotocopie per posta:** € 3,50 forfettarie per spese postali per ogni gruppo di 20 fotocopie + spese per fotocopie;
- o **Prestito interbibliotecario a livello di rete REANET:** gratuito;
- o **Prestito interbibliotecario a livello regionale (Libri in rete):** gratuito;
- o **Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale (per gli utenti di Empoli):** gratuito, con rimborso integrale delle spese stabilite dalle singole biblioteche;
- o **Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale (per le altre biblioteche):** € 6,10 per ogni volume;
- o **Digitalizzazione immagini:** € 2,60 per ogni immagine scandita;
- o **Scarico dati su CD-ROM:** € 2,60 a CD ROM;
- o **Scarico dati su Memoria Flash USB:** € 6,00 a memoria;
- o **Stampa su carta fotografica:** € 2,60 per ogni immagine;

- **Sostituzione della tessera di prestito smarrita o rubata:** € 2,60 per l'annullamento della precedente tessera e il rilascio della tessera nuova (il rilascio della tessera originale è gratuito);
- **Rinnovo tessera scaduta per eccessivo ritardo:** € 6,00.