

Carta dei Servizi

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un **impegno scritto** con cui il Comune di Quarrata:

- * facilita il rapporto fra cittadini e Comune,
- * presenta i suoi servizi,
- * promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile),
- * garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il rispetto degli standard e l'ascolto della cittadinanza sono i riferimenti imprescindibili per la gestione dei servizi. In pratica, la Carta dei Servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che il Comune rispetti gli impegni assunti.

Finalità e obiettivi

In particolare, gli obiettivi che la Carta dei Servizi si propone sono i seguenti:

- * informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
- * impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;
- * valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- * impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- * perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.

Principi generali

Il Comune di Quarrata organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici.

I principi sono:

Eguaglianza

Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità

Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.

Continuità

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.

Efficacia ed efficienza

Ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità

degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti.

Chiarezza e trasparenza

Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini.

Validità

La Carta dei Servizi, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi, viene annualmente aggiornata. Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio eventi eccezionali o non prevedibili.

Diffusione

Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.

Impegni e garanzie

Il Comune persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio).

Il valore fissato per questi indicatori prende il nome di "standard di qualità" (nell'esempio fatto lo standard per il tempo di attesa potrebbe essere espresso in numero di giorni oppure ore).

Gli standard permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità dei servizi, confrontando quanto promesso dagli standard e quanto effettivamente ricevuto.

Rapporti con il cittadino

L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione.

Gli operatori dello sportello URP 3.0 sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare suggerimenti o reclami di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- * la qualità del servizio reso,
- * il mancato rispetto degli standard promessi,
- * il comportamento del personale.

Suggerimenti o reclami possono essere presentati anche per posta elettronica all'indirizzo: urp@comune.quarrata.pistoia.it.

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggerimenti o reclami.

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci

Finalità e valori

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci è un servizio pubblico di base gestito dal Comune di Quarrata in forma diretta, quale strumento di realizzazione dei fini statutari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e per lo sviluppo culturale democratico.

La biblioteca è liberamente e gratuitamente fruibile dalla comunità e concorre così a garantire il diritto di tutti i cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della convivenza democratica, secondo quanto previsto dalla *Costituzione italiana* agli art. 3 e 9, dal *Manifesto IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche* e dalle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions).

Storia e sede

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci nasce negli anni Settanta, ma è regolarmente aperta al pubblico dal 1° febbraio 1980, prima nei locali della palazzina di via Vittorio Veneto n. 2 (ora Palazzo Comunale), poi nell'attuale sede di Piazza Agenore Fabbri. Il nuovo edificio, realizzato negli spazi occupati in passato dal mobilificio Lenzi, ha usufruito dei finanziamenti dell'Unione Europea nell'ambito del progetto European 3 per la riqualificazione delle aree urbane dismesse, ed è stato inaugurato l'11 Novembre 2001. Il 29 gennaio 2011 la biblioteca è stata intitolata all'architetto Giovanni Michelucci. L'estensione della biblioteca, articolata su tre piani, è di complessivi 960 mq di cui 660 mq accessibili agli utenti e 300 mq occupati da uffici e magazzini.

Al piano terreno si trovano:

Atrio d'ingresso: banco prima informazione e orientamento, banco prestito e servizio di *reference*, armadietti con chiave per deposito borse, guardaroba, fotocopiatrice, accesso alle scale per il piano superiore, ascensore, vetrine novità e proposte di lettura.

Stanza bambini: spazio attrezzato con materassini e riservato ai bambini da 0 a 10 anni.

Sala principale: banco informazioni, prestito e servizio di *reference*, scaffali novità, 2 postazioni internet, 3 tavoli studio, 20 sedute, 1 poltrona per lettura comoda, raccolte a scaffale aperto settore narrativa e consultazione generale.

Sala don Alfredo Nesi: 3 tavoli di studio, 18 sedute, raccolte a scaffale aperto settore documentazione locale.

Uffici: zona di lavoro per la catalogazione e il trattamento fisico dei documenti, zona lavoro per il Servizio Cultura, Comunicazione e Sport.

Bagni per il pubblico: 3 bagni di cui 1 riservato ai diversamente abili.

Al primo piano si trovano:

Spazio ragazzi: spazio dedicato a libri di divulgazione e narrativa per la fascia d'età 11-15.

Sala primo piano: spazio studio e lettura con 6 tavoli, 42 sedute, 8 postazioni internet, 5 poltrone e 1 divano per lettura comoda, spazio ascolto musica, emeroteca, raccolte a scaffale aperto.

Bagni per il pubblico: 3 bagni di cui 1 riservato ai diversamente abili.

Piano sottosuolo:

Area non accessibile al pubblico destinata al deposito della raccolta bibliografica e al magazzino.

Per la mappa e la galleria fotografica si rimanda a:

<https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/170>

Dal 2001 la biblioteca aderisce a REDOP, la Rete documentaria della provincia di Pistoia, al fine di potenziare i propri servizi, ottimizzare le risorse destinate agli acquisti coordinati e migliorare il servizio di prestito interbibliotecario. Alla base del funzionamento della rete REDOP c'è la *Convenzione per il funzionamento dei servizi di rete* stipulata ogni 5 anni tra Provincia di Pistoia, Archivio di Stato di Pistoia e i comuni della provincia di Pistoia

(<https://trasparenza.provincia.pistoia.it/AttiVisualizzatore/download/allegato/1830602?fld=1830606>).

La biblioteca partecipa anche a progetti sovraprovinciali promossi e coordinati dalla Regione Toscana quali “Libri in rete” (progetto di prestito interbibliotecario e fornitura documenti) e “Colloquio con l’Indice SBN2” (progetto regionale di colloquio tra i cataloghi delle reti locali e il catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale).

Il patrimonio

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci si caratterizza come centro di documentazione e informazione, secondo quanto previsto dalle linee guida IFLA-Unesco relative alle biblioteche di pubblica lettura.

Il patrimonio documentario della biblioteca è costituito da monografie e periodici in formato cartaceo, CD musicali, audiocassette, VHS, dischi in vinile, audiolibri, DVD, e CD-ROM. La raccolta comprende documenti su tutte le discipline e si rivolge a tutte le fasce d'età, dalla primissima infanzia agli adolescenti, agli studenti universitari, agli adulti.

Fra le sezioni speciali si segnala, oltre alla Sezione Locale, il Fondo Nesi.

Tutte le informazioni sulla biblioteca, la raccolta e i fondi sono consultabili agli indirizzi:

- <https://biblio.comune.pistoia.it/library/biblioteca-multimediale-giovanni-michelucci/>
- <https://www.comunequarrata.it/biblioteca-multimediale>

Sviluppo e revisione della collezione

Premesso che le biblioteche di pubblica lettura hanno lo scopo di allestire raccolte aggiornate e attuali e che il loro patrimonio deve crescere attraverso un processo organico e continuo frutto di una consapevole politica degli acquisti di novità editoriali, la Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci rinnova costantemente le proprie raccolte, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio, nei limiti delle risorse disponibili a bilancio. Le scelte di acquisto vengono effettuate dai bibliotecari in piena autonomia professionale attraverso la valutazione della raccolta nel suo complesso e di eventuali carenze e lacune, l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso e i *desiderata* degli utenti, quando possibile. La selezione dei nuovi materiali viene effettuata utilizzando le più accreditate fonti bibliografiche, editoriali e commerciali e valutando anche gli acquisti fatti dalle altre biblioteche della Rete documentaria della provincia di Pistoia

(REDOP) onde evitare livelli eccessivi di ripetitività bibliografica su base territoriale.

Allo scopo di mantenere le raccolte documentarie sempre aggiornate e coerenti con le proprie finalità, la biblioteca adotta procedure periodiche di valutazione, revisione e scarto delle proprie collezioni basate su criteri che tengono conto dell'attualità dei contenuti, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere, della frequenza di richiesta da parte dei lettori e della presenza di altre copie nelle altre biblioteche della rete.

Come stabilito dal *Codice dei Beni Culturali e del paesaggio* all'art 21, lo scarto di materiale bibliografico è sottoposto ad autorizzazione preventiva da parte del Ministero. I documenti una volta sottoposti a scarto definitivo possono essere destinati ad altre biblioteche, donati ad associazioni *no profit* o agli utenti, inviati al macero.

Le donazioni documentali

La biblioteca accoglie materiale documentario offerto tramite lasciti e donazioni, destinandolo a vari usi quali l'acclusione al patrimonio, lo scambio con altre biblioteche, la donazione ad associazioni o enti *no profit*, la donazione alle scuole del territorio di Quarrata, la vendita in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali, la donazione agli utenti tramite il libero scambio. Direttamente alla biblioteca possono essere proposte limitate quantità di libri e materiali multimediali; per donazioni superiori alle 10 unità è richiesto l'invio di domanda scritta di donazione, allegando l'elenco delle opere (e indicando per ciascuna opera autore, titolo, editore, anno di edizione) all'indirizzo email biblio@comune.quarrata.pt.it. L'accettazione dei documenti non comporta alcun vincolo di catalogazione o conservazione da parte della biblioteca (vedi la Liberatoria per la donazione di materiale bibliografico all'indirizzo:

<https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeAttachment.php/L/IT/D/1%252F1%252F3%252FD.609bd91f6a3258cb9677/P/BLOB%3AID%3D1698/E/pdf?mode=download>). I materiali donati, una volta accettati dalla biblioteca, non potranno essere reclamati dal donatore.

In linea di massima, la biblioteca accetta, secondo una logica di coerenza e di omogeneità rispetto alle funzioni istituzionali, quanto risulti coerente con la natura delle raccolte stesse, quanto integri collezioni già esistenti, quanto contribuisca a colmare lacune, quanto documenti la storia, le tradizioni, l'identità di Quarrata e della provincia di Pistoia. Non si accettano opere dal contenuto superato, in cattivo stato di conservazione, che non rispettino la vigente normativa sul copyright.

La proposta di donazioni di edizioni storiche e di pregio, di fondi librari, di archivi di persone e di enti, o di cospicua entità, dovrà essere rivolta in forma scritta e con inventario allegato. In questi casi l'accettazione da parte dell'Amministrazione verrà approvata con atto amministrativo e verranno stipulati accordi col donatore che disciplinino dettagliatamente le condizioni di conservazione e fruibilità.

Suggerimenti di acquisto

La biblioteca si impegna a valutare le proposte di acquisto ricevute dagli utenti. Nella valutazione verrà tenuto conto della tipologia di testo, della validità scientifica dell'opera, dell'importanza degli autori, della coerenza con il resto della collezione e della possibilità o meno di soddisfare la richiesta rivolgendosi al prestito interbibliotecario. Per i *desiderata* che verranno

acquistati è prevista una linea prioritaria di catalogazione e trattamento, affinché i materiali richiesti vengano resi disponibili per il ritiro entro il 4° giorno dall'arrivo in sede. Una volta avvisati, gli utenti hanno 4 giorni lavorativi per ritirare il documento, che altrimenti viene reso disponibile per altri utenti. Per garantire la più ampia partecipazione degli utenti a questo servizio, ogni iscritto può presentare un massimo di 5 desiderata per libri a stampa, 3 per DVD, CD audio e altre risorse elettroniche nel corso dell'anno solare.

L'Archivio storico del Comune

L'Archivio Storico del Comune di Quarrata, a seguito dell'evento alluvionale verificatosi il 2 novembre 2023, non è al momento consultabile. Per avere un'idea della sua consistenza si rinvia al volume *Inventario dell'Archivio storico comunale di Quarrata* a cura di Rita Laura Aiazzi, Pacini, 1995 (disponibile anche online sul sito degli Archivi Storici Toscani all'indirizzo: https://ast.sns.it/public/md/75/MD_InventarioQuarrata).

Il catalogo

Le risorse documentarie della Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci possono essere ricercate attraverso il catalogo collettivo *online* (OPAC) della Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP) (<https://biblio.comune.pistoia.it/>) attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7. I documenti possono essere ricercati, oltre che per ricerca libera, per autore, titolo, soggetto, casa editrice, parole del titolo o del soggetto, per collana, o attraverso combinazioni diverse di questi e altri elementi. Il risultato della ricerca consente all'utente non solo di sapere se l'opera è presente presso la biblioteca di Quarrata o presso una delle altre biblioteche della rete REDOP, ma anche di procedere in autonomia alla prenotazione del documento. L'accesso all'area personale del catalogo (*MyDiscovery*) è consentito tramite le credenziali rilasciate all'atto dell'iscrizione, tramite identità digitale (SPID, CIE o CNS), e permette all'utente di procedere anche al rinnovo dei prestiti in scadenza. Per il rilascio delle credenziali SPID è possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Quarrata. Il catalogo REDOP aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN), la rete delle biblioteche italiane.

La comunicazione e i canali social

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti:

- il sito del Comune di Quarrata alla pagina <https://www.comunequarrata.it/biblioteca-multimediale>
- il portale web della Rete REDOP alla pagina dedicata alla biblioteca <https://biblio.comune.pistoia.it/library/Quarrata/>
- i servizi online
- la mailing list
- la pagina Facebook Biblioteca Giovanni Michelucci di Quarrata (<https://www.facebook.com/BiblioQuarrataPT>)
- Il canale YouTube Biblioteca di Quarrata <https://www.youtube.com/channel/UCk684BL3Ms8fIcaWVLC0GAA>
- gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare rassegne e iniziative.

Informazioni sui servizi e sulle attività possono essere ottenute anche per telefono chiamando il numero 0573 771500 o scrivendo all'indirizzo email

Il personale

Il personale opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nell'organizzazione tecnica del servizio sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione. Il comportamento del personale della biblioteca è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dall'utente. Il bibliotecario mette a disposizione dell'utente tutte le proprie conoscenze, esperienze e competenze professionali per fornire la risposta più adatta alla domanda che gli viene rivolta.

Accesso alla biblioteca

L'accesso alla Biblioteca Giovanni Michelucci è libero e gratuito.

Orario di apertura al pubblico

Lunedì	14.00-19.00
Martedì	14.00-19.00
Mercoledì	9.00-13.00
Giovedì	9,00-13,00 14.00-19.00
Venerdì	14.00-19.00
Sabato	9.00-13.00

L'orario può subire variazioni per motivate esigenze di servizio, festività, stagionalità. Tali variazioni sono stabilite con atto dal Responsabile del Servizio e comunicate agli utenti con almeno 24 ore di anticipo, quando possibile.

In caso di allerta meteorologica e di rischio idrogeologico di criticità elevata (Allerta Rossa) la biblioteca sarà chiusa al pubblico per l'intera durata dell'allerta.

La biblioteca è accessibile, libera da barriere architettoniche e dotata di ascensore. Sulla base della normativa vigente (art. 17 del DPR del 30 aprile 1999) è vietato l'uso dell'ascensore ai minori di anni 12 se non accompagnati da persona di età più elevata.

Armadietti per deposito borse

Nell'atrio di ingresso sono disponibili 30 armadietti con chiave per il deposito di zaini, cartelle o borse. L'utilizzo non è obbligatorio ma fortemente consigliato.

Uso dei telefoni cellulari

All'interno della biblioteca non è consentito parlare al telefono o su dispositivi affini. Il personale della biblioteca ha la facoltà di richiedere l'allontanamento degli utenti che contravvengano a tale divieto.

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 deve avere cura che i cani non sporchino, deve disporre degli strumenti idonei alla rimozione delle deiezioni del cane, avendo l’obbligo di pulire e risarcire gli eventuali danni. E’ vietato l’accesso ai cani nello spazio bambini.

Iscrizione e tessera L'iscrizione alla Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci è gratuita, aperta a tutti ed è il presupposto indispensabile per l'accesso ai servizi, con l'eccezione degli eventi e la lettura e consultazione in sede di libri e giornali. L'iscrizione dà diritto ad una tessera personale, valida in tutte le biblioteche della Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP), con la quale l'utente ha la facoltà di accedere ai diversi servizi con facilità, rapidità e sicurezza. Al momento dell'iscrizione l'utente riceve anche le credenziali per l'accesso ai servizi *online* dell'area *MyDiscovery* del catalogo. La tessera ha validità illimitata.

I dati obbligatori da comunicare, senza i quali l'iscrizione non può essere perfezionata, sono:

- nome e cognome
- data e luogo di nascita
- documento di identità con Codice Fiscale
- indirizzo di reperibilità
- recapito telefonico
- recapito email (se si intende utilizzare i servizi online)

L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio della tessera, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio. È cura dell'utente conservare la tessera correttamente e presentarla agli operatori per lo svolgimento di quelle operazioni di servizio che richiedano identificazione. In caso di smarrimento o di furto, l'utente è invitato a darne tempestiva informazione alla biblioteca che provvederà ad annullarla immediatamente per evitare successivi usi impropri da parte di terzi.

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico e perciò si impegna a non cederne l'impiego a terzi. Chi venga meno a tale impegno ed affidi la propria tessera ad altre persone, affinché compiano operazioni al proprio posto, risponde del buon esito di tali operazioni, liberando la biblioteca da qualsiasi responsabilità in merito al controllo della corrispondenza tra identità del titolare della tessera e identità del richiedente.

Il titolare di una tessera bloccata a seguito di ritardo nella restituzione non può usufruire del prestito presentando in alternativa tessere non bloccate di amici, familiari o parenti in assenza dei titolari.

Costituisce parziale eccezione a questa regola il caso dei genitori di bambini e ragazzi fino a 14 anni che in ragione del loro ruolo di mallevadori, anche nel caso in cui la loro tessera personale sia bloccata, possono utilizzare la tessera non bloccata dei propri figli, anche in assenza di questi, ma limitatamente al prestito di libri o altri documenti per bambini e ragazzi. Per l'iscrizione alla biblioteca dei minori di anni 14 è necessaria la presenza di un genitore o di chi ne fa le veci.

Orientamento, consulenza e informazioni di comunità

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci offre gratuitamente, anche ai non iscritti, assistenza per la fruizione dei servizi della biblioteca, l'utilizzo dei cataloghi, le ricerche bibliografiche, la localizzazione delle risorse documentarie sugli scaffali.

Per ricerche particolarmente complesse e che non possono essere elaborate in pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il normale servizio di assistenza al pubblico (stesura di bibliografie, consigli di lettura a insegnanti ed educatori, etc.) è possibile prenotare un appuntamento con il personale della biblioteca scrivendo all'indirizzo email biblio@comune.quarrata.pt.it.

Presso la biblioteca è anche possibile avere informazioni sugli eventi realizzati dal Servizio Cultura, Comunicazione e Sport del Comune e, nell'eventualità sia previsto, effettuare prenotazioni per concerti e spettacoli o acquistare biglietti o abbonamenti.

Lettura e consultazione in sede

Tutti i materiali documentari posseduti dalla Biblioteca Giovanni Michelucci sono consultabili in sede, se non diversamente segnalato nel catalogo. Se collocati a scaffale aperto possono essere prelevati direttamente dagli utenti; se conservati nei magazzini possono essere richiesti al personale bibliotecario. L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini, compresi quelli che non sono titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca.

La richiesta, registrazione e distribuzione dei materiali di magazzino può essere effettuata presso il banco prestito. L'ultima consegna è prevista 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.

Per la consultazione dei quotidiani e delle riviste conservati nei magazzini è richiesto l'invio di una mail con l'indicazione della/e testata/e di cui si intende prendere visione e degli estremi cronologici. Solo successivamente al riscontro della effettiva presenza dei materiali sarà fissata la data per la consultazione in sede. La biblioteca si impegna a dare risposta alla mail di richiesta entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione.

Gli utenti possono richiedere anche di ascoltare CD audio, vedere DVD video o CD-Rom, compreso quelli non ancora disponibili per il prestito perché distribuiti negli ultimi 18 mesi (ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore). Per la visione dei film, così come per l'ascolto di musica, su strumenti propri o messi a disposizione dalla biblioteca, è obbligatorio l'uso delle cuffie. Gli utenti sprovvisti di cuffie proprie possono farne richiesta al banco prestito.

Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti presi in visione e a non ricollocarli sugli scaffali. Il riordino dei materiali consultati è a cura del personale della biblioteca che ne garantisce una corretta risistemazione.

Prestito

Gli iscritti possono accedere al servizio di prestito per mezzo della tessera di iscrizione o di un documento riportante il codice fiscale dotato di *barcode*.

L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le transazioni e di azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali pertanto il suo uso è vivamente consigliato dalla biblioteca. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé l'accesso al prestito è comunque garantito tramite una modalità più lenta di identificazione per la quale l'operatore può, all'occorrenza, richiedere l'esibizione di un documento di identità valido.

Tutti i prestiti vengono registrati nel software del sistema bibliotecario per finalità gestionali e statistiche. 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 quelli registrati sulla base dati. L'utente può anche controllare *online* lo scadenzario dei prestiti registrati a proprio nome dall'area personale *MyDiscovery*. Gli utenti che non siano in grado in autonomia di accedere all'area *MyDiscovery* possono richiedere gratuitamente la stampa dello scadenzario dei prestiti in corso.

È possibile prendere in prestito contemporaneamente fino a:

- 25 monografie
- 10 DVD
- 10 CD audio musicali
- 5 documenti tra CD non musicali, CD-Rom, audiocassette
- 5 numeri di periodici (con esclusione degli ultimi 3 mesi).

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri a stampa;
- 7 giorni per gli audiovisivi e le risorse elettroniche
- 7 giorni per i periodici.

In relazione a specifiche iniziative quali eventi, concorsi, selezioni, ecc., possono essere previsti periodi di prestito ridotti rispetto a quelli standard. L'indicazione delle durate diverse del prestito per tali materiali è fornita attraverso specifico avviso. Nel caso in cui la scadenza coincida con una festività o un periodo di chiusura, il sistema automaticamente aggiorna lo scadenzario alla prima data utile per la restituzione.

In assenza di prenotazioni da parte di altri utenti è possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo. La richiesta di rinnovo può essere effettuata, a partire da 3 giorni prima della scadenza del prestito, in una delle seguenti modalità:

- in presenza recandosi in biblioteca;
- per telefono, chiamando il numero 0573 771500;
- per posta elettronica, rispondendo alla mail di promemoria inviata in automatico dal *software* di gestione del prestito a tutti gli utenti che all'atto dell'iscrizione hanno fornito l'indirizzo di posta elettronica;
- accedendo all'area personale del catalogo (*MyDiscovery*) e facendo autonomamente il rinnovo.

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti pubblicati da oltre 50 anni, edizioni rare o di pregio;

- i documenti in cattivo stato di conservazione;
- i documenti destinati alla consultazione generale;
- 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);
- i quotidiani;
- i periodici degli ultimi 3 mesi;
- i dischi in vinile;
- le VHS.

La biblioteca garantisce anche forme speciali di prestito per i libri moderni in sola consultazione e, pertanto esclusi dal prestito, al fine di venire incontro a particolarissime esigenze di studio, ricerca e approfondimento.

L'utente può richiedere fino a 3 documenti secondo le seguenti modalità:

- nei *weekend*: dalle ore 11.00 di sabato alle ore 15.00 del lunedì successivo;
- nei giorni prefestivi infrasettimanali: dalle ore 16.00 del giorno prefestivo all'ora di riapertura della biblioteca il giorno successivo al festivo;
- la sera dalle ore 18.00 fino all'ora di riapertura della biblioteca il giorno successivo.

Procedure di gestione del prestito in caso di emergenza

Nel caso sia impossibile accedere al programma per la gestione del prestito automatizzato, a causa di assenza di connessione Internet o a seguito di interventi manutentivi urgenti sulla rete, la biblioteca attiva immediatamente una procedura di emergenza per la registrazione manuale del prestito, nell'intento di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

In ragione degli accresciuti rischi di errore derivanti dal trattamento manuale dei dati e dal successivo riversamento all'interno della procedura automatizzata, durante lo svolgimento delle operazioni manuali la biblioteca stabilisce di limitare le operazioni di prestito a soli 3 documenti per utente. Durante la gestione manuale del prestito i servizi di rinnovo e prenotazione sono temporaneamente non disponibili. I documenti restituiti sono collocati in apposite ceste di restituzione, accompagnati dall'indicazione del nominativo dell'utente e della data di restituzione, in attesa di essere scaricati al riavvio delle procedure automatizzate; nel frattempo non potranno essere presi in prestito da altri utenti.

Prenotazioni

Tutte le opere ammesse al prestito sono prenotabili. La prenotazione può essere effettuata nelle seguenti modalità:

- in presenza recandosi in biblioteca
- telefonando al numero 0573 771500 (per liste scolastiche o bibliografie è comunque richiesto l'invio di una mail)
- per posta elettronica all'indirizzo biblio@comune.quarrata.pt.it
- dall'area personale del catalogo *online* della rete REDOP (<https://biblio.comune.pistoia.it/>)

Ogni iscritto può attivare fino ad un massimo di 10 prenotazioni contemporaneamente (di cui massimo 3 fuori al di fuori della rete REDOP).

La biblioteca informa l'utente della disponibilità al prestito dell'opera prenotata tramite email, SMS o – in via residuale – telefonicamente. Dal momento dell'avviso l'opera resta a disposizione del richiedente per 4 giorni lavorativi trascorsi i quali, se non ritirata, viene resa disponibile per gli altri utenti. L'utente in ritardo nella restituzione di materiali o sospeso dal prestito non può prenotare nuove opere.

Scadenza del prestito, rinnovo, restituzione e sanzioni

L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito o richieste in consultazione.

La restituzione può essere effettuata personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate; in casi particolari può essere effettuata anche con una modalità diversa (es. spedizione postale), ma previo accordo con il personale della biblioteca. Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

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

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito un segnalibro-scadenzario a titolo di promemoria;
- producendo solleciti automatici inviati per posta elettronica (limitatamente agli utenti che hanno fornito il loro indirizzo email).

L'eventuale rinnovo dei documenti presi in prestito va richiesto a partire da 3 giorni prima della scadenza del prestito, compreso quello di scadenza, ed è possibile solo se nel frattempo nessun altro li ha prenotati. Il rinnovo può essere richiesto:

- in presenza recandosi in biblioteca;
- telefonando durante l'apertura del servizio chiamando il numero 0573 771500;
- rispondendo al sollecito automatico email di promemoria di prossima scadenza di documenti in prestito;
- provvedendo in autonomia dall'area personale *MyDiscovery*.

Sono possibili 3 rinnovi per i libri, 2 per DVD, CD, audiolibri e periodici. Non si possono prorogare documenti il cui prestito sia già scaduto.

La mancata restituzione entro i termini previsti comporta la sospensione da tutti i servizi che comportano la registrazione e l'autenticazione. La sospensione ha valore in tutte le biblioteche della Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP) e la riammissione è subordinata alla restituzione delle opere prese in prestito.

Non devono essere sottolineate o annotate le pagine dei libri e non devono essere rigati o graffiati DVD, CD, CD-ROM, né manomesse audiocassette e VHS.

Se l'opera viene smarrita o danneggiata dovrà essere riacquistata dall'utente o, se non più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione del responsabile della biblioteca. L'utente è sospeso dai servizi finché non abbia provveduto al reintegro delle opere. In caso di mancato reintegro il Comune di Quarrata si riserva di valutare l'opportunità di recuperare l'importo dovuto con le modalità previste dall'ente per la riscossione coattiva.

In caso di deliberato danneggiamento o sottrazione indebita di opere

appartenenti alla raccolta della biblioteca è prevista la segnalazione alle autorità competenti, ai sensi dell'art. 635 del Codice Penale e la contestuale sospensione dai servizi.

**Prestito
interbibliotecario e
document delivery**

Per le opere a stampa, DVD e CD audio non posseduti dalla Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci e per i materiali già in prestito, è possibile fare richiesta a titolo gratuito presso le altre biblioteche della Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP) o appartenenti ad altre reti documentarie toscane con cui la rete ha attivato accordi di scambio (Sistema bibliotecario provinciale pratese, Rea.net, Bibliolandia). Per le opere di altre reti appartenenti al progetto regionale "Libri in rete" la richiesta è condizionata alla disponibilità o meno da parte della Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci degli appositi buoni regionali. Il rinnovo dei prestiti interbibliotecari al di fuori della rete REDOP è legato al regolamento della biblioteca fornitrice e deve essere richiesto prima della scadenza.

È possibile anche richiedere per il tramite di altre biblioteche la fornitura digitale 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. Sono comunque applicate dalla biblioteca le tariffe previste per la riproduzione/stampa in sede del documento.

**Servizi a distanza e
servizi online**

Informazioni telefoniche

Durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, chiamando il numero 0573 771500 è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi della biblioteca;
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità (fatta eccezione per le liste scolastiche o le bibliografie di cui si richiede l'invio per posta elettronica);
- la situazione dei propri prestiti;
- gli eventi organizzati dal Servizio Cultura, Comunicazione e Sport.

È possibile inoltre:

- chiedere il rinnovo dei prestiti;
- richiedere la prenotazione di materiali documentari.

Servizio di informazione a distanza

La biblioteca mette a disposizione la casella di posta elettronica biblio@comune.quarrata.pt.it per ricevere richieste da parte di coloro che sono interessati a conoscere notizie sui documenti posseduti dalla biblioteca o sul territorio di Quarrata. La biblioteca si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi alle domande pervenute. Il servizio è gratuito.

Portale web

Il portale web <https://biblio.comune.pistoia.it/> garantisce l'accesso al catalogo e ai servizi *online*, informa su sedi, orari, servizi e aggiorna su progetti e iniziative realizzate dalla Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP) e dalle singole biblioteche.

Catalogo elettronico

Attraverso il catalogo *online*, a cui si può accedere da tutte le postazioni PC

disponibili al pubblico in biblioteca e da ogni altra postazione Internet, è possibile verificare se un'opera è presente nelle raccolte del sistema. Il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca essi sono in prestito o disponibili. Le ricerche possono essere effettuate mediante parole singole (ricerca “Google like”) o combinando varie chiavi di ricerca (ricerca avanzata). Grazie a speciali accordi tra le reti bibliotecarie REDOP, Rea.net (Rete Biblioteche lungo l'Elsa e l'Arno) e Bibliolandia (rete provinciale pisana), il catalogo consente di effettuare, con un'unica interfaccia, ricerche nei tre cataloghi e l'utente può fare richieste di prestito anche fuori dalla rete bibliotecaria di appartenenza.

MyDiscovery

Le credenziali di accesso all'area *MyDiscovery*, fornite all'utente al momento dell'iscrizione, consentono l'accesso all'area personale del portale che offre una ricca gamma di servizi a distanza e di comunicazione diretta con la biblioteca.

Attraverso *MyDiscovery* è possibile:

- gestire le informazioni che riguardano il proprio profilo personale;
- visualizzare in tempo reale la situazione dei prestiti e rinnovare i prestiti in scadenza;
- gestire le prenotazioni;
- salvare ricerche e conservare memoria delle opere prese in prestito;
- organizzare le proprie letture in scaffali virtuali.

Una pagina di Aiuto (<https://biblio.comune.pistoia.it/dng-help>) guida l'utente nelle ricerche a catalogo e nell'uso di *MyDiscovery*.

Internet e servizi digitali

Navigazione Internet

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini, maggiori di anni 18, titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca, dietro presentazione di un documento di identità valido e registrazione, ai sensi della Legge 31 luglio 2005 n. 155, “Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale”, per fini di studio, ricerca e documentazione. La biblioteca mette a disposizione degli utenti 10 postazioni fisse. È possibile scaricare dati, stampare in b/n formato A4, usare la posta elettronica presso fornitori di tale servizio gratuito, utilizzare dispositivi USB. La navigazione è gratuita e senza limiti di tempo.

Rilascio delle credenziali per la navigazione e regole sull'uso dei dispositivi

Al momento dell'iscrizione al servizio Internet l'utente riceve gli identificativi (*username* e *password*) necessari per l'accesso alla rete. Le credenziali di accesso fornite sono strettamente personali e il titolare è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso fatto del servizio Internet. È cura dell'utente conservare correttamente le credenziali e, in caso di smarrimento o di furto, darne tempestiva informazione alla biblioteca che provvederà ad annullarle immediatamente per evitare successivi usi impropri da parte di terzi.

L'utente è tenuto a risarcire eventuali danni prodotti alle apparecchiature, al *software* o alle configurazioni. È vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti. È

vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del *software* e dell'*hardware* dei computer della biblioteca. In qualunque momento il personale della biblioteca può interrompere il collegamento nel caso in cui l'utente stia visionando siti e materiali ritenuti in contrasto con le finalità pubbliche del servizio.

Per i minori di 18 anni l'accesso al servizio è possibile dietro autorizzazione di un genitore o di chi esercita la patria potestà. All'atto della firma del modulo di autorizzazione del minore, che va fatta presso la biblioteca, il personale si impegna a sottoporre al genitore le "Raccomandazioni sulla sicurezza dei minori in internet" (la *brochure* è consultabile online all'indirizzo: <https://biblio.comune.pistoia.it/library/biblioteca-multimediale-giovanni-michelucci/bambini-and-ragazzi/spazio-ragazzi/>).

Wi-Fi

L'attivazione di un sistema di connettività *wireless* all'interno dell'edificio consente anche la navigazione utilizzando dispositivi di proprietà personale (*notebook*, palmari, *laptop*, cellulari, etc.). La navigazione è gratuita, senza limiti di tempo e consentita su più dispositivi personali contemporaneamente.

MLOL

DigiToscana MediaLibraryOnline (MLOL) è la biblioteca digitale della Regione Toscana che consente di accedere gratuitamente, via Internet, alla consultazione e al prestito delle collezioni digitali del Sistema (<https://toscana.medialibrary.it/home/index.aspx>).

Attraverso il portale MLOL si ha accesso diretto e gratuito a musica, *ebook*, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri, banche dati, corsi a distanza. In DigiToscana Media LibraryOnline è anche possibile prendere in prestito *ebook* accessibili per utenti con bisogni speciali contrassegnati dal bollino LIA (Libri Italiani Accessibili). Per accedere ai contenuti della piattaforma occorre essere iscritti ad una delle biblioteche della Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP), aver compiuto 14 anni d'età e fornire un indirizzo di posta elettronica valido. L'iscrizione può essere fatta inviando una mail all'indirizzo biblio@comune.quarrata.pt.it .

Su MLOL è possibile prendere in prestito: 3 *ebook*, 3 audiolibri e 3 film al mese ed effettuare fino ad un massimo di 5 prenotazioni mensili. I contenuti sono accessibili in *streaming* o in *download*: nel primo caso le risorse sono visualizzabili *online* dallo schermo del computer o del dispositivo mobile, nel secondo si possono scaricare sul proprio pc o sul dispositivo mobile.

Accesso alla rete elettrica

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (*notebook*, telefoni cellulari, lettori cd, etc.).

Postazioni di lavoro per editing elettronico

Sono messi gratuitamente a disposizione degli utenti 10 personal computer da utilizzare per la videoscrittura e la navigazione in Internet. Possono lavorare insieme, ad ogni PC, fino ad un massimo di 2 persone. È possibile stampare in bianco e nero formato A4 gli elaborati dietro corresponsione delle tariffe previste.

Fotocopiatura, stampa e scansione

La biblioteca permette la riproduzione di libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle Norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2000). Tramite gli operatori, gli utenti possono richiedere la riproduzione di libri, quotidiani e periodici nei formati A4 e A3 in bianco e nero a fronte del pagamento della tariffa vigente. Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

Gli utenti possono stampare su carta formato A4 e in bianco e nero i risultati delle loro ricerche su Internet o i testi da loro prodotti tramite i pc della biblioteca, a fronte del pagamento della tariffa vigente.

È possibile effettuare gratuitamente scansioni di documenti tramite uno scanner messo a disposizione degli utenti.

Tariffe

Fotocopia foglio A4	€ 0,10
Fotocopia foglio A3	€ 0,20
Stampa su foglio A4	€ 0,10
Scansioni A4	servizio gratuito

Organizzazione di eventi

La biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici, incontri, dibattiti e altre iniziative volte a promuovere la lettura, l'informazione, la formazione ricorrente, il confronto fra saperi diversi, la conoscenza e l'uso delle raccolte.

Nel caso di presentazioni di libri e incontri con autori, la biblioteca permette di effettuare la vendita diretta di pubblicazioni all'interno della biblioteca facendo ricorso a librerie e/o venditori provvisti delle necessarie autorizzazioni.

Nel corso degli eventi che si svolgono nei locali della biblioteca possono essere eseguite riprese fotografiche o videoregistrazioni che l'Amministrazione Comunale potrà utilizzare in attività di comunicazione istituzionale anche con la pubblicazione su siti web e canali *social* (Informativa ai sensi della normativa sulla privacy - Regolamento UE n. 679/2016).

Bibliografie e vetrine a tema

La biblioteca allestisce periodicamente vetrine espositive di novità editoriali, di proposte e consigli di lettura. In occasione di vetrine legate a eventi o tematiche di attualità redige anche bibliografie a tema da distribuire sia in cartaceo tra gli utenti che da pubblicare sulla pagina della biblioteca all'indirizzo <https://biblio.comune.pistoia.it/library/biblioteca-multimediale-giovanni-michelucci/cosa-leggo-oggi/>.

La biblioteca spazio di apprendimento

La biblioteca organizza direttamente o in cooperazione con la Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP) corsi gratuiti di alfabetizzazione informatica per adulti e bambini. I corsi di *information literacy* per adulti realizzati nell'ambito delle attività di REDOP intendono offrire agli utenti della biblioteca conoscenze teoriche e pratiche di base sull'uso delle tecnologie informatiche e dei più diffusi applicativi. I corsi pensati per i ragazzi dai 7 ai 14 anni intendono fornire conoscenze informatiche utili anche in ambito scolastico (conoscenza dei più diffusi programmi di videoscrittura e presentazione, nozioni di programmazione con *Scratch*).

La biblioteca ha realizzato nel tempo anche corsi di educazione alla consapevolezza nell'uso di Internet, incontri sulla scrittura di *curriculum vitae* efficaci, lezioni sull'uso della piattaforma MLOL e nozioni sull'utilizzo del catalogo della biblioteca e più in generale sulle tecniche utili nella ricerca bibliografica e documentale.

Vendita di pubblicazioni del Comune di Quarrata

Per l'acquisto delle pubblicazioni, realizzate dal Comune di Quarrata e disponibili per la vendita, è possibile rivolgersi alla Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci.

In occasione di iniziative ed eventi culturali particolari la biblioteca può mettere in vendita, a prezzi di realizzo, anche libri donati dagli utenti e non acclusi al patrimonio o i libri esclusi dal patrimonio della biblioteca a seguito di procedura di scarto. I prezzi di vendita sono fissati in apposita determinazione del responsabile del servizio, che stabilisce i limiti temporali e le finalità della vendita.

Visite guidate

La biblioteca offre visite guidate per far conoscere gli spazi, i servizi e le collezioni. Le visite sono rivolte a gruppi di utenti, associazioni o istituzioni che ne facciano richiesta. Le visite guidate, organizzate compatibilmente con il servizio e le attività, sono gratuite e su prenotazione. Per prenotare scrivere a biblio@comune.quarrata.pt.it.

Servizi per bambini e ragazzi

La Stanza bambini e lo Spazio ragazzi accolgono opere di alta qualità accuratamente selezionate per rispondere alle esigenze delle diverse fasce d'età: cartonati, albi illustrati, *silent book*, narrativa per le prime letture, fumetti, *graphic novel*, letteratura per adolescenti e giovani adulti, libri di prima divulgazione e libri di sussidio alle ricerche scolastiche. Coerentemente a quanto indicato nelle *Linee guida IFLA per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18* la nostra raccolta vuole essere “invitante, attuale, in buone condizioni e organizzata in un modo intuitivo”.

Annualmente, nell'ambito delle attività della Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP) vengono realizzate e stampate due bibliografie con indicazioni di lettura di qualità pensate per le fasce d'età 0-6 anni e 10-14 anni.

Nell'ambito delle attività di promozione della biblioteca, del libro e della lettura la Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci organizza direttamente o in cooperazione con la Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP) letture animate e laboratori per bambini a partire da 24 mesi di età.

Nella raccolta della Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci trovano inoltre ampio spazio libri di sostegno alla genitorialità.

Attività didattiche per le scuole

La Biblioteca Multimediale Giovanni Michelucci organizza visite guidate per i nidi d'infanzia e le scuole materne, elementari e medie del territorio di Quarrata. Le visite, con contenuti e strategie adatti alle varie età, si prefiggono l'obiettivo di rendere partecipi bambini e ragazzi dello spirito della biblioteca illustrando loro gli spazi, la varietà del patrimonio e i diversi servizi offerti.

Gli insegnanti sono invitati a concordare con il personale il giorno e le modalità della visita inviando una mail all'indirizzo biblio@comune.quarrata.pt.it. Le visite guidate della durata di circa 60 minuti si effettuano nelle mattine di mercoledì e giovedì dalle ore 10,15 in poi.

In occasione della visita le scolaresche possono ritirare la tessera di iscrizione al prestito. In tale caso sarà cura degli insegnanti consegnare alla biblioteca, almeno una settimana prima della visita, il modulo di iscrizione correttamente compilato in ogni sua parte e firmato dal genitore di ogni alunno (il modulo di è scaricabile dall'indirizzo: <https://biblio.comune.pistoia.it/library/biblioteca-multimediale-giovanni-michelucci/attivita/>).

Gli impegni della biblioteca

Requisiti e gli standard di servizio

Per definire gli obiettivi di qualità, la biblioteca definisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite. Gli standard di qualità proposti valgono ed i singoli valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni. Di seguito si riportano i servizi offerti evidenziando, per ognuno di essi, i requisiti che si intendono garantire.

Fattori della qualità	Attività/Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto
	Servizi al pubblico		
Puntualità del servizio	Iscrizione	Intervallo di tempo tra la domanda e l'avvenuta iscrizione	Max 5 minuti
	Prestito	Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Max 5 minuti se il materiale è a scaffale Max 10 minuti se il materiale è a magazzino o in appositi armadi
	Prenotazione	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: in presenza	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via telefono	Max 5 minuti
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: tramite e-mail	3 giorni lavorativi
	Proroga	Intervallo d'attesa per la conferma del rinnovo: in presenza	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma del rinnovo: via telefono	Max 5 minuti
		Intervallo d'attesa per la conferma del rinnovo: via e-mail	3 giorni lavorativi
	Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: di presenza	Immediatamente
		Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: via telefono	Max 5 minuti
		Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: via e-mail	3 giorni lavorativi
	Orientamento e accoglienza	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente
	Servizio di reference via e-	Intervallo di attesa tra la	Da 1 a 3 giorni lavorativi

	mail	richiesta e la risposta	
	Servizi per bambini e ragazzi	Visite guidate	Almeno 40 ore all'anno complessivamente
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico	32 h.
	Servizi telematici e multimediali	Tempo di utilizzo per navigazione Internet su PC della biblioteca	Illimitato
		Tempo di utilizzo per navigazione Internet Wireless su PC propri	Illimitato
		Tempo di utilizzo per videoscrittura	Illimitato
		Tempo di utilizzo per visione film	
Capacità di risposta/empatia	Acquisto opere proposte dagli utenti	Percentuale di accoglimento	Almeno 30%; il residuo 70% può essere soddisfatto ricorrendo al prestito interbibliotecario
Tangibilità	Strumenti di attenzione tangibile nei confronti dell'utente	Questionario di soddisfazione	Sì
Adeguatezza o pertinenza	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1% in più rispetto all'anno precedente su risorse proprie
	Emeroteca	Disponibilità di quotidiani correnti: Disponibilità di periodici correnti: Disponibilità di quotidiani e periodici di anni precedenti (quando conservati)	Immediata per gli ultimi 3 mesi Immediata per l'anno in corso 3 giorni lavorativi
Precisione e affidabilità		Numero reclami pervenuti/utenti iscritti	1%

Diritti doveri e norme di comportamento

Diritti degli utenti

L'utente regolarmente iscritto ha libero accesso alla biblioteca e può usufruire dei servizi offerti al pubblico con le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi. L'utente ha diritto ad essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna discriminazione. L'utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali. In biblioteca sono disponibili l'informativa prevista all'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e il testo del Regolamento europeo 2016/679.

Doveri degli utenti e norme di comportamento

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori della biblioteca e ispirarsi ai principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione.

In particolare ogni utente è tenuto a:

- rispettare le modalità stabilite dalla biblioteca nella presente Carta

nell'utilizzo dei servizi offerti, onorare le scadenze, pagare le tariffe stabilite;

- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale e con gli altri utenti e non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare l'integrità della struttura e degli arredi;
- non danneggiare strumenti e apparecchiature garantendone il corretto uso;
- trattare le opere appartenenti alle raccolte della biblioteca con la massima cura.

Il personale è autorizzato a richiamare tutti gli utenti a tenere un comportamento congruo e ad allontanare dall'edificio chi eventualmente non si adegua alle regole adottate, anche richiedendo l'intervento della Polizia Municipale.