

A partire dal 1° febbraio 2016 le biblioteche CUBI hanno armonizzato e perfezionato le modalità di comunicazione con gli utenti che ritardano nella restituzione del materiale preso in prestito. Ecco in sintesi alcune utili informazioni per utilizzare al meglio i servizi di prestito:

Quanto dura il prestito dei materiali presenti a catalogo ?

La durata del prestito varia in base al tipo di materiale:

libri: 30 giorni | riviste: 14 giorni | film e cd musicali: 7 giorni

E' possibile prolungare la durata del prestito ?

Il rinnovo (ossia la proroga della durata del prestito) può essere richiesto esclusivamente per i libri, entro 7 giorni prima e fino a 7 giorni dopo la scadenza. Il rinnovo è consentito una sola volta ed è accordato solo se il libro non è già stato prenotato da altri utenti. Puoi chiedere il rinnovo utilizzando i *servizi online* o contattando una biblioteca CUBI, anche solo telefonicamente.

Come fare per ricordare le date di scadenza dei prestiti ?

Di norma la data di scadenza viene scritta dal bibliotecario sul retro del libro, su un apposito adesivo. Se utilizzi i *servizi online* (tutti possono farlo; chiedi in biblioteca come fare) potrai sempre verificare la data di scadenza di ogni materiale presente sulla tua tessera (collegati al sito www.cubinrete.it, vai alla pagina *Catalogo OnLine* e fai click su "Accedi")

Inoltre gli utenti che hanno selezionato "email" come *modalità di avviso* (in fase di iscrizione alla biblioteca), ricevono una mail promemoria tre giorni prima della scadenza di ogni materiale preso in prestito. Se non l'hai già fatto, segnala subito ad un bibliotecario la tua email! Da quel momento ci penseremo noi ad avvisarti.

Cosa succede se si tarda nella restituzione ?

Se altre persone sono interessate a quel libro/film/disco ... dovranno aspettare più del previsto per averlo! Questo è il principale motivo per cui chiediamo a tutti di essere puntuali.

Per favorire un più corretto utilizzo delle proprie raccolte, le biblioteche CUBI realizzano una sistematica attività di sollecito. Infatti la 2ª e 4ª domenica di ogni mese, vengono inviati messaggi automatici di sollecito a tutti i lettori che hanno in carico materiali scaduti da più di 14 giorni. Prima di farlo, i bibliotecari verificano che il materiale da sollecitare non sia effettivamente già stato restituito in biblioteca (può capitare se – per errore – la riconsegna non viene registrata nei nostri archivi informatici).

Se dopo 14 / 21 giorni dal primo invio, il materiale risultasse ancora non restituito, verrà inviato un secondo messaggio di sollecito. Da quel momento la tessera dell'utente viene sospesa in attesa di regolarizzazione; questo vuole dire che per lui non sarà possibile effettuare altri prestiti fino ad avvenuta restituzione del materiale sollecitato.

I messaggi di sollecito vengono inviati in modo automatico utilizzando tre diverse modalità di comunicazione (a scelta dall'utente): via email, via sms o via telefonata in sintesi vocale.

Solo in casi particolari la comunicazione è realizzata da un bibliotecario, telefonicamente.

E' possibile richiedere altri prestiti se si hanno in carico materiali scaduti ?

Se hai già ricevuto la 2ª comunicazione di sollecito (o se comunque il ritardo è superiore a 6 settimane) non potrai fare alcuna nuova richiesta di prestito nelle 70 biblioteche CUBI, nemmeno tramite i servizi online. Potrai tornare ad utilizzare nuovamente i servizi bibliotecari solo dopo aver restituito il materiale scaduto in una qualsiasi biblioteca CUBI.

Cosa fare se si riceve una comunicazione di sollecito inesatta ?

Non è escluso che un ridotto numero di comunicazioni di sollecito possa contenere un errore. Può capitare infatti che in fase di restituzione, il bibliotecario - o gli strumenti informatici - commettano un errore di lettura del barcode assegnato al materiale reso. Per questa ragione, prima dell'invio dei messaggi di sollecito, gli operatori verificano l'effettiva assenza del libro/film/disco in biblioteca. Tuttavia è sempre possibile che si cada in errore. In questo caso ci scusiamo fin da subito.

È comunque fondamentale, qualora si riceva un messaggio di sollecito reputato inesatto, contattare la biblioteca presso la quale si è effettuata la restituzione. Dialogando con il bibliotecario sarà possibile effettuare le opportune verifiche e correggere la situazione.

Se non saremo contattati non avremo modo di sanare l'eventuale errore.

E' previsto il pagamento di una tariffa in caso di ritardo ?

Il servizio di prestito, se effettuato nei tempi previsti, è sempre gratuito nelle biblioteche CUBI.

Oltre questi limiti è previsto il pagamento di una tariffa per ritardata riconsegna.

Tuttavia - soltanto a partire dal 1° luglio 2016 - questa tariffa sarà applicata in modo omogeneo in tutte le biblioteche CUBI. Prima di allora la situazione resterà diversificata tra sede e sede, in base a quanto prevede il regolamento comunale di ogni singola biblioteca.

Qual è il modo più comodo per ricevere comunicazioni dalle biblioteche CUBI?

I solleciti non sono le uniche comunicazioni di servizio che potrai ricevere dalle biblioteche CUBI.

Esistono infatti molte situazioni in cui è possibile ricevere informazioni relative alle proprie richieste in corso. Ad esempio, sono previste comunicazioni per segnalare:

- che un materiale, prenotato tempo prima, è ora a disposizione;
- che un materiale richiesto in prestito (interbibliotecario) è giunto presso la sede scelta;
- che una richiesta di prestito è fallita perché il libro in questione è risultato introvabile.

Esistono più di 20 tipologie di messaggi di servizio che è utile ricevere.

Tuttavia l'invio via SMS o tramite "chiamata telefonica in sintesi vocale" genera una spesa per CUBI, mentre l'invio di una email non ne genera. Per questa ragione possiamo garantire l'invio di tutte le tipologie di messaggi soltanto agli utenti che scelgono la modalità di comunicazione via email (chi sceglie altre modalità di avviso riceve soltanto alcune tipologie di messaggio).

Se utilizzi frequentemente la tua casella di posta elettronica, ti suggeriamo di scegliere questa modalità di avviso. Se non l'hai fatto prima, contatta subito la tua biblioteca; provvederemo subito ad aggiornare la situazione.