

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA ERNESTO RAGIONIERI

INDICE

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2. LA BIBLIOTECA: STORIA, ORGANIZZAZIONE, SPAZI E PATRIMONIO

2.1 STORIA

2.2 RISORSE ECONOMICHE E FINANZIAMENTI

2.3 GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

2.4 SEDE E ORARI DI APERTURA

2.5 SPAZI E PATRIMONIO DOCUMENTARIO

2.6 ACCESSIBILITÀ E INCLUSIVITÀ

2.7 LA BIBLIOTECA IN CIFRE

3. I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

3.1 ACCESSO

3.2 LETTURA E CONSULTAZIONE IN BIBLIOTECA

3.3 INFORMAZIONI, CATALOGO E ASSISTENZA ALLA RICERCA

3.4 SERVIZI DI PRESTITO

3.5 SERVIZI MULTIMEDIALI

4. PROMOZIONE E INIZIATIVE

4.1 ATTIVITÀ CULTURALI ED EVENTI

4.2 ATTIVITÀ PER BAMBINI, RAGAZZI E SCUOLE

4.3 COMUNICAZIONE

4.4 MODALITÀ DI UTILIZZO DELLE SALE PER EVENTI

5. SERVIZI BIBLIOTECARI DECENTRATI

5.1 LA PINA: BIBLIOTECA SU RUOTE

5.2 PUNTO PRESTITO BIBLIOCOOP

6. NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI E TUTELA DEL PATRIMONIO

7. DIRITTI E DOVERI: IL PATTO TRA CITTADINANZA E BIBLIOTECA

7.1 DIRITTI E DOVERI

7.2 SUGGERIMENTI E RECLAMI

7.3 STANDARD DI SERVIZIO

7.4 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

8. GARANZIA DI PROTEZIONE E RISERVATEZZA DEI DATI

9. RIFERIMENTI NORMATIVI

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale che regola i rapporti fra il Servizio Biblioteca e gli utenti, stabilendo un patto attraverso il quale la Biblioteca dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi. Con la definizione degli standard qualitativi e degli strumenti per la loro valutazione, la Carta vuole essere un mezzo di verifica rispetto agli impegni assunti, offrendo ai cittadini l'opportunità di contribuire a far evolvere il servizio verso un miglioramento continuo.

1.1 MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca è un istituto permanente e un servizio pubblico volto a rispondere ai bisogni di informazione, crescita, sviluppo culturale e professionale della persona, diritto allo studio, formazione permanente, intrattenimento e tempo libero e promuove la partecipazione attiva dei cittadini alla vita della comunità. L'obiettivo che la Biblioteca si pone è quello di confermarsi sempre di più come punto di riferimento per tutta la comunità: un luogo d'incontro dove tutti, a prescindere dalla propria età, dal grado di istruzione, dal paese di provenienza, dalle piccole o grandi difficoltà o disabilità, possano sentirsi a proprio agio e trovare ciò di cui necessitano per soddisfare i propri bisogni culturali e ricreativi. La Biblioteca svolge un ruolo fondamentale sia come strumento di apprendimento permanente e di informazione, sia come luogo della memoria collettiva, nel quale è venuto a sedimentarsi il patrimonio del sapere che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia. La Biblioteca ha di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio perché venga trasmesso alle nuove generazioni e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia libero e aperto a tutti, senza operare alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa. La Biblioteca agisce per essere riconosciuta come un'organizzazione che produce benessere e come spazio cittadino capace di fornire servizi di qualità, aperto all'incontro e al dialogo per la crescita culturale della città ispirandosi ai principi enunciati nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche (1994)*.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Garantendo l'attuazione delle *Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001)* la Biblioteca ispira il suo operato secondo i principi di:

Uguaglianza: La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni, condizione sociale o grado di istruzione.

Imparzialità e continuità: I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa. Nel rispetto delle leggi vigenti, la Biblioteca garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni dei servizi, sono ampiamente e preventivamente annunciate attraverso i canali di comunicazione in uso dalla Biblioteca stessa, in modo da ridurre al massimo il disagio agli utenti e riprendere tempestivamente i servizi, salvo eventi improvvisi dovuti a cause di forza maggiore,

Accessibilità: Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati verso il principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

Diritto di scelta: Le raccolte e i servizi bibliotecari comprendono le diverse forme di documentazione, disponibili su diversi supporti, e riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, incoraggiando il dialogo interculturale ed escludendo ogni forma di censura ideologica, politica e religiosa. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio.

Partecipazione e trasparenza: La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti alle proprie attività, siano essi individui o gruppi, garantendo modalità semplici per inoltrare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, favorendo il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte. Collabora con le associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali e sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione fra gli utenti. Inoltre garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Tutela della privacy: Ad ogni contatto con gli utenti, la Biblioteca si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi della vigente legislazione in materia di privacy (GDPR - Regolamento (UE) 2016/679 e D.lgs.101/2018). All'atto dell'iscrizione ai servizi fornisce a i cittadini una chiara "informativa" sulle condizioni e le modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.

Efficienza, efficacia ed economicità: La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi ispirandosi ai principi di "Efficienza" (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di "Efficacia" (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti.

Gratuità: La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet (sia dalla postazione fissa, sia con un proprio dispositivo), le attività di promozione della lettura e le attività culturali. Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, i servizi aggiuntivi come la riproduzione in fotocopia, il duplicato della tessera di prestito, il prestito interbibliotecario, quando non è regolato da specifici progetti di cooperazione che ne permettano l'erogazione in regime di reciprocità. La Biblioteca applica inoltre sanzioni amministrative per il ritardo sui tempi di restituzione e, in caso di danneggiamento o smarrimento, richiede il riacquisto del materiale preso in prestito.

Le tariffe di tutti i servizi per i quali è previsto il pagamento sono approvate dalla Giunta comunale.

Coinvolgimento del personale: La Biblioteca promuove la formazione e la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli, nonché di attrarre nuovi utenti.

2. LA BIBLIOTECA: STORIA, ORGANIZZAZIONE, SPAZI E PATRIMONIO

2.1 STORIA

La città di Sesto Fiorentino può vantare la presenza di un servizio bibliotecario fin dal 1869, anno in cui un'associazione di volontari, la Società per la Biblioteca Circolante, diede vita ad una prima biblioteca popolare. Nel 1973 l'Amministrazione Comunale, chiamata a dotarsi di un servizio bibliotecario pubblico, scelse la via della convenzione con la Società, tutt'ora attiva, dando vita a quell'originale combinazione di pubblico e privato che è la Biblioteca di Sesto Fiorentino, intitolata dal 2000 allo storico e concittadino Ernesto Ragionieri.

L'ultimo passaggio cruciale della storia della Biblioteca Pubblica "Ernesto Ragionieri" è rappresentato dal trasferimento, nel dicembre 2010, nella villa di Doccia, sede dell'ex Manifattura Ginori, un luogo simbolo per la città: un vero e proprio salto nel futuro con solide radici che affondano nel passato e nella storia locale.

2.2 RISORSE ECONOMICHE E FINANZIAMENTI

La Biblioteca è un servizio del Comune di Sesto Fiorentino che garantisce i fondi necessari all'erogazione di servizi di alta qualità.

La Biblioteca di Sesto Fiorentino fa parte dello SDIAF (Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina), che riunisce le biblioteche, gli archivi e molte Istituzioni culturali dell'area con lo scopo di rendere possibile l'accesso a tutti i cittadini al mondo dell'informazione e della conoscenza e valorizzare le radici storico-politico-sociali del territorio con iniziative che rendano vivi e fruibili la documentazione e il patrimonio bibliografico conservato.

Inoltre la Biblioteca collabora con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio.

Attraverso la partecipazione a bandi e progetti pubblici, la ricerca di sponsorizzazioni private e partnership la Biblioteca si impegna a reperire ulteriori risorse per realizzare gli specifici progetti e migliorare i servizi offerti.

2.3 GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

La gestione della Biblioteca è garantita dal personale dell'Azienda Farmacie e Servizi S.p.a., dal personale dipendente del Comune di Sesto Fiorentino e si avvale della collaborazione dei volontari della Società per la Biblioteca Circolante a cui è affidato il servizio di front-office nelle fasce orari serali dalle 21.00 alle 23.00, il sabato dalle 14.00 alle 17.00 e la domenica dalle 10.00 alle 13.00.

Nell'organizzazione del servizio il personale della Biblioteca, a diversi livelli di responsabilità e competenze, partecipa alla realizzazione degli obiettivi della Biblioteca, operando nel rispetto dei criteri stabiliti dal "Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali" (approvato il 12/05/2014 dall'Assemblea generale degli associati AIB), dal "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Sesto Fiorentino" (approvato con deliberazione della Giunta comunale n°

4 del 21/1/2014) e dagli standard fissati dalle competenti istituzioni nazionali e internazionali.

Il personale svolge il proprio lavoro secondo principi di collaborazione, di interscambio di competenze e di comunicazione interna, ponendo a fondamento della propria azione la cura del rapporto con l'utente. In questo agire è guidato dai valori di accoglienza, disponibilità, cortesia, tutela della riservatezza, competenza e collaborazione.

La crescita delle competenze professionali del personale è un impegno importante della Biblioteca e viene garantito attraverso interventi organici e regolari di aggiornamento e formazione.

2.4 SEDE E ORARI DI APERTURA

La sede della Biblioteca si trova all'interno del complesso ex-Manifattura Ginori nella Villa Le Corti in Piazza della Biblioteca 4, nella zona di Doccia a Colonnata, Sesto Fiorentino.

La Biblioteca si trova in una zona pedonale servita da un ampio parcheggio in Viale XX Settembre e da un parcheggio sotterraneo in Via delle Porcellane; sono presenti inoltre posti riservati a persone con disabilità (2 posti in Piazzetta della Fornace) e rastrelliere dedicate alle biciclette.

La Biblioteca dispone di rampa di accesso alla struttura per persone con disabilità, ascensori e montascale a norma di legge all'interno dell'edificio.

È possibile raggiungere la Biblioteca anche con i mezzi pubblici: autobus di linee ATAF e treno sulla linea Firenze-Pistoia/Viareggio. Per maggiori informazioni consultare i siti <http://www.ataf.net> e www.trenitalia.it.

La Biblioteca è aperta tutti i giorni nei seguenti orari:

Lunedì: 14.30-19.30

Martedì e giovedì: 9-23

Mercoledì e venerdì: 9-19.30

Sabato: 9-17

Domenica: 10-13

La Biblioteca è chiusa nei giorni di festività nazionale e l'11 novembre, in occasione della festività del Santo Patrono.

Durante il periodo estivo la Biblioteca osserva una riduzione dell'orario e un periodo di chiusura allo scopo di effettuare interventi di revisione e riordinamento.

Inoltre in occasione delle festività natalizie e pasquali possono essere previste riduzioni dell'orario di apertura.

Eventuali cambiamenti di orario o interruzioni nell'erogazione del servizio vengono comunicati tempestivamente attraverso gli avvisi all'interno della struttura, sul sito online e sui social media.

2.5 SPAZI E PATRIMONIO DOCUMENTARIO

Gli ambienti

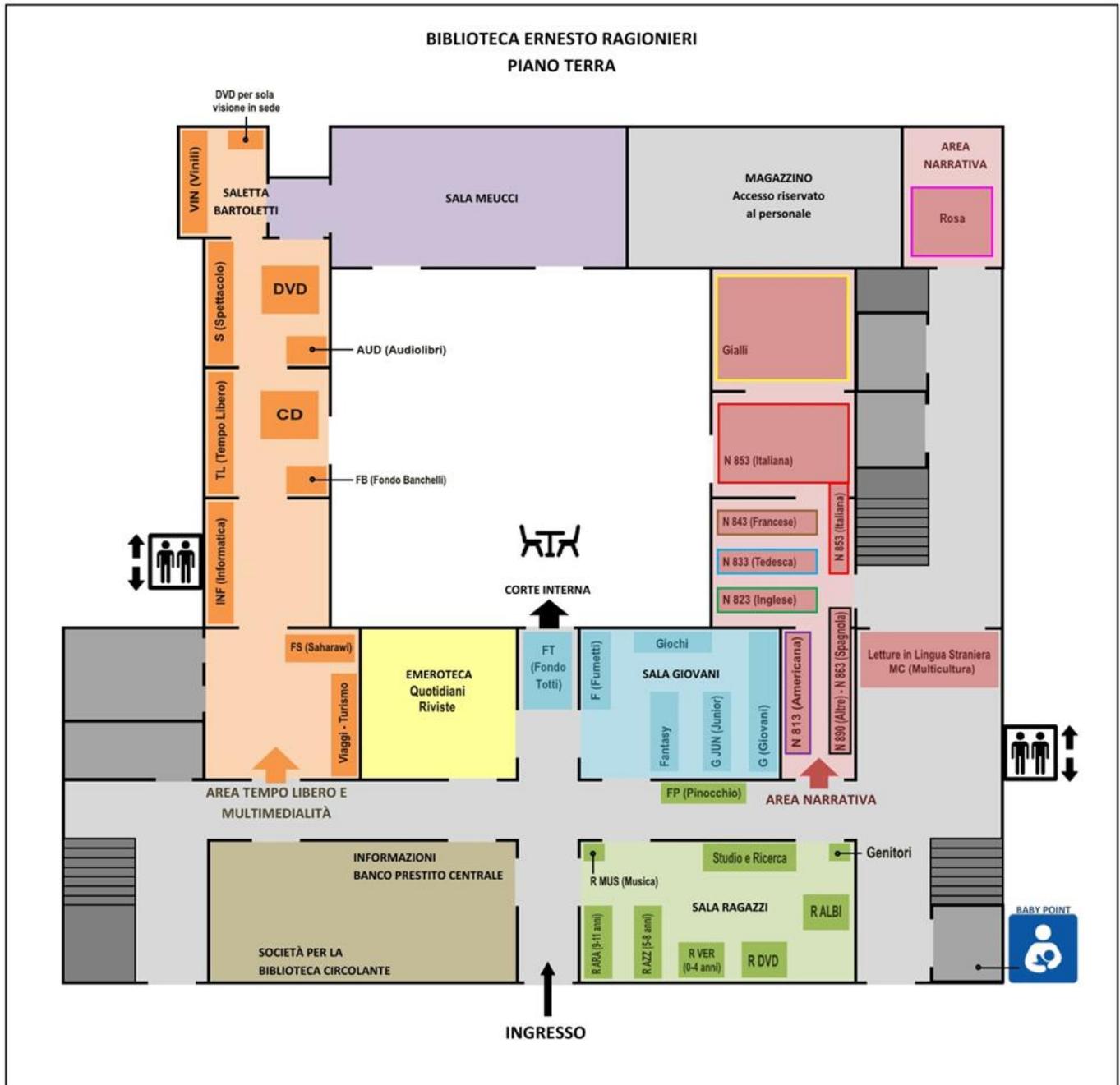
Gli spazi della Biblioteca si articolano su due piani per un totale di 3.500 mq. Il patrimonio documentario di oltre 100.000 volumi e 9000 audiovisivi è collocato in gran parte a scaffale aperto. I fondi antichi, contenenti i volumi editi fino al 1950,

sono collocati a scaffale chiuso e consultabili rivolgendosi al personale della biblioteca.

La biblioteca dispone di un magazzino librario interno e può servirsi del deposito comunale esterno.

Ad ogni piano sono presenti servizi igienici accessibili alle persone con disabilità.

Piano terra



- **Informazioni, accoglienza e Punto Prestito Centrale**

Prima informazione e orientamento, iscrizione ai servizi, prestito e restituzione all'operatore oppure alla postazione auto-prestito, consulenza e ricerca bibliografica assistita o individuale.

- **Punto informazioni Società Biblioteca Circolante**

Iscrizione soci, informazione iscrizioni corsi di formazione.

- **Corridoio espositivo e promozionale**

Spazio per mostre bibliografiche, fotografiche ed altre esposizioni temporanee, proposte di lettura, ultime novità

editoriali, Fondo Pinocchio, bacheche annunci, materiali promozionali cartacei (volantini, depliant, manifesti).

- **Area Narrativa**

Sezioni di narrativa in lingua italiana e straniera, raccolte di letteratura rosa e gialla. Area dotata di poltrone e tavolini per la lettura.

- **Area Tempo libero e Multimedialità**

Sezioni Turismo, Informatica, Tempo libero, Spettacolo, Materiale multimediale (DVD, CD musicali e audiolibri), punto prestito per il materiale multimediale, postazioni internet assistite, zona ristoro con distributori automatici e armadietti guardaroba.

- **Sala Ragazzi**

Narrativa e divulgazione in lingua italiana e straniera da 0 a 12 anni, DVD e audiolibri per ragazzi, scaffale *Essere Genitori*. Spazio dotato di tavoli e sedie per bambini e di un Baby point per l'allattamento e la cura del neonato. La Sala ospita regolarmente attività e laboratori per famiglie e scuole.

- **Spazio Giovani**

Narrativa e divulgazione per adolescenti, libri fantasy e fumetti, sezione giochi da tavolo, sala dotata di tavoli e sedie per lo studio ad alta voce. Nel corridoio adiacente Fondo Totti con *manga* e *anime*.

- **Emeroteca**

Collezione di quotidiani e riviste per la consultazione. Spazio dotato di tavoli e sedie, poltrone e tavolini per la lettura, postazioni pc e postazione scacchi.

- **Sala Bartoletti**

Collezione di vinili della Società per la Biblioteca circolante e Fondo Bartoletti, postazioni per la fruizione di materiale audiovisivo e sonoro (giradischi, stereo, lettore DVD/BluRay, schermo TV).

- **Sala Meucci**

Sala conferenze con 60 posti a sedere, attrezzata per le attività culturali (presentazioni di libri, incontri, letture, proiezioni) e attività con finalità formativo-divulgative (convegni, conferenze, seminari, corsi brevi).

- **Cortile interno**

Spazio all'aperto con i tavoli e posti a sedere per i momenti di relax o studio, destinato anche alle attività e agli eventi.

Primo piano



- **Punto orientamento e informazioni**

Informazioni e orientamento, prestito.

- **Saggistica**

Collezione di saggistica collocata per argomento secondo la Classificazione Decimale Dewey.

- **Fondi speciali e locali**

Fondo R. Giachetti, Fondo E. Marini, Fondo Resistenza (L'angolo della Memoria), Fondo Bindi-Bonaccorsi, Documentazione locale su Sesto Fiorentino, Firenze e dintorni. Nell'area Fondi speciali sono presenti alcune postazioni pc.

- **Sale di lettura**

Spazio per lo studio e la consultazione con circa 200 posti a sedere complessivi nella Sala Luzi e nell'area Saggistica.

- **Archivio storico, Fondo Ragionieri e Fondo Chambion**

Archivio preunitario del Comune di Sesto Fiorentino, patrimonio librario di Ernesto Ragionieri e Fondo Chambion. Postazioni per la consultazione dei materiali della Sala.

- **Sala Società per la Biblioteca circolante**

Uffici e parte del Fondo antico della Società per la Biblioteca circolante.

- **Corridoio Fondo Antico**

Materiale documentario anteriore al 1951, disponibile per la sola consultazione.

Criteri di sviluppo delle raccolte (donazioni, acquisti, desiderata)

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie attraverso acquisti, donazioni o lasciti e scambi, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio. Le scelte delle acquisizioni vengono effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia professionale secondo vari criteri, tra cui i principali sono:

- la rispondenza ai bisogni espressi (*desiderata* degli utenti) e inespressi della comunità
- la coerenza con le raccolte già presenti
- gli orientamenti per lo sviluppo coordinato della copertura documentaria nello SDIAF

Per gli acquisti la biblioteca si rivolge a fornitori selezionati in base a procedura pubblica.

Donazioni

La Biblioteca può accettare donazioni di materiale documentario, riservandosi il diritto di selezionare quanto ricevuto e disporre secondo le proprie finalità. Il donatore è tenuto a firmare una dichiarazione liberatoria che solleva la Biblioteca da ogni vincolo nei suoi confronti. Per facilitare la valutazione è raccomandabile inviare un elenco dei materiali proposti per posta elettronica a biblioteca@comune.sesto-fiorentino.fi.it. I materiali non acquisiti verranno proposti ad altre biblioteche e/o offerti gratuitamente agli utenti attraverso lo scaffale di libero scambio.

Revisione

La Biblioteca effettua regolarmente la revisione del patrimonio documentario per mantenere aggiornata e fruibile la propria raccolta. A tale scopo si adottano procedure standard di valutazione delle collezioni ai fini di sfoltimento delle raccolte a scaffale aperto ed eliminazione del materiale deteriorato, obsoleto o comunque non più idoneo a fornire un servizio adeguato. La revisione periodica del patrimonio viene approvata con uno specifico atto dalla Giunta comunale.

2.6 ACCESSIBILITÀ E INCLUSIVITÀ

La Biblioteca Ernesto Ragionieri ha intrapreso un percorso per aumentare l'accessibilità dei propri spazi e servizi, al fine di garantire l'inclusione di tutti e pari opportunità di soddisfare i propri bisogni culturali, formativi e ricreativi a prescindere da eventuali condizioni di disabilità o svantaggio.

In quest'ottica, all'interno della collezione della Biblioteca sono disponibili materiali specifici per permettere a tutti di accedere alla lettura: audiolibri, volumi ad alta leggibilità per bambini e ragazzi con disturbi dell'apprendimento, libri tattili, volumi in grandi caratteri, libri in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa). E' presente inoltre una sezione

di libri in lingua straniera e testi per l'apprendimento della lingua italiana, per favorire l'integrazione di coloro che provengono da altri paesi.

Per facilitare l'orientamento all'interno dei propri spazi e della collezione la Biblioteca si è dotata di una segnaletica e di una mappa in CAA, un sistema di simboli per facilitare la comprensione di persone con difficoltà nella comprensione e nell'utilizzo dei canali comunicativi più comuni.

La Biblioteca inoltre organizza regolarmente momenti di formazione e sensibilizzazione dedicati ai temi dell'inclusione, iniziative per bambini, laboratori, incontri e cineforum.

2.7 LA BIBLIOTECA IN CIFRE:

- 3200 m² di superficie accessibile al pubblico
- 200 posti a sedere per consultazione, lettura o studio
- 15 postazioni internet e videoscrittura di cui una dotata di dispositivi hardware e software accessibili.
- 2 postazioni dedicate alla consultazione del catalogo in rete
- 200 posti a sedere per consultazione, lettura o studio
- 1 postazione per l'ascolto di cd e vinili in cuffia
- 1 postazione per la visione di film (per 4 persone massimo)
- 1 stampante di rete bianco e nero (formato A4)

3. I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

3.1 ACCESSO

Chiunque può accedere liberamente agli spazi della Biblioteca. I bambini di età inferiore agli 11 anni possono accedere solo sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore. Il personale della Biblioteca non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni. L'entrata principale della Biblioteca è dotata di sistema antitaccheggio, tutte le uscite secondarie sono allarmate e la struttura è dotata di un servizio di videosorveglianza.

Tutti i servizi terminano 10 minuti prima dell'orario di chiusura per consentire il riordino dei materiali, il salvataggio dei dati e la regolare uscita del pubblico

Animali in biblioteca

La Biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione.

Chi introduce animali in Biblioteca deve adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio, portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al proprio animale in caso di rischio per l'incolumità delle persone e aver cura che non sporchi all'interno degli spazi.

Borse e armadietti

E' possibile portare borse e zaini all'interno della Biblioteca allocabili al bisogno negli appositi armadietti provvisti di chiave posti nell'area Ristoro. La chiave che viene consegnata dagli addetti del Punto Prestito Centrale dietro consegna di documento di identità che verrà conservato al sicuro e riconsegnato all'utente al momento della restituzione della chiave. L'utilizzo degli armadietti è vincolato all'orario di apertura dei servizi della Biblioteca, pertanto gli utenti dovranno liberarli al termine della visita e comunque prima della chiusura della Biblioteca.

Oggetti personali

La Biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti dunque l'utente è invitato a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio.

Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre 6 mesi dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

Cibi e bevande

Nella Saletta Ristoro è possibile consumare cibi e bevande. Negli altri spazi e nelle postazioni di lettura e studio è ammesso l'utilizzo di sole bottigliette d'acqua.

Uso dei telefoni cellulari

All'interno degli spazi della Biblioteca le suonerie dei telefoni cellulari devono essere silenziate. L'utilizzo dei dispositivi mobili per la conversazione è consentito soltanto nel corridoio del piano terra e nel cortile centrale.

Allattamento e cura dei neonati

La Biblioteca offre spazi confortevoli e discreti in cui le mamme possono allattare. Inoltre, nella toilette adiacente alla Sala Ragazzi, è disponibile un Baby Point con fasciatoio in cui è possibile cambiare i bambini piccoli.

Sicurezza

La Biblioteca rispetta le norme vigenti in materia di sicurezza. A tale riguardo sono stati predisposti tutti i documenti previsti dal *Testo Unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro* e definite le procedure di sicurezza in caso di evacuazione.

3.2 LETTURA E CONSULTAZIONE

Chiunque, anche se non iscritto ai servizi della Biblioteca, può consultare libri, giornali e riviste, sostare o leggere negli spazi adibiti e organizzati per tale scopo.

Giornali e riviste a scaffale aperto sono consultabili nell'apposita area adibita ad emeroteca.

I materiali collocati a scaffale aperto possono essere liberamente presi dagli scaffali e consultati. Terminata la lettura possono essere riconsegnati alle postazioni di prestito o lasciati negli appositi spazi. Il personale provvederà a ricollocarli a scaffale. I documenti conservati in magazzino o appartenenti a fondi a scaffale chiuso sono devono essere richiesti al personale del Punto Prestito Centrale. Al termine della consultazione devono essere riconsegnati al

personale.

Nel caso l'utente riscontri difficoltà nel reperimento del materiale gli operatori presteranno aiuto nella ricerca del documento cercato.

Uso delle postazioni di lettura e studio

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali. Non è permesso agli utenti occupare postazioni per terzi. Nel caso in cui tutti i posti a sedere risultino occupati, una postazione occupata e non utilizzata per lungo tempo potrà essere liberata da parte del personale per permetterne l'utilizzo da parte di altri utenti.

Per ricaricare i propri dispositivi sono presenti presso le postazioni di studio apposite prese elettriche utilizzabili dagli utenti.

All'interno della Sala Giovani è possibile studiare in gruppo e ad alta voce, oltre che utilizzare i giochi da tavolo presenti negli scaffali dedicati.

In Emeroteca i posti a sedere sono riservati alla consultazione del materiale esposto in sala.

Nella Sala Ragazzi i posti a sedere sono riservati agli utenti fino ai 13 anni e a chi consulta il materiale della sala.

Per garantire lo svolgimento di manifestazioni ed eventi può essere predisposta la chiusura parziale o totale di alcuni spazi e di parte delle sale studio. La Biblioteca si impegna a segnalare con adeguato preavviso tali chiusure.

3.3 INFORMAZIONI, CATALOGO E ASSISTENZA ALLA RICERCA

Assistenza e consulenza

I bibliotecari presenti al Punto Prestito Centrale, in Sala Ragazzi e in Mediateca offrono all'utente assistenza, orientamento e informazioni sulla biblioteca, sui servizi forniti e sul programma di eventi ed attività. La Biblioteca offre inoltre assistenza alla ricerca informativa e documentaria e alla consultazione del catalogo e di banche dati locali o remote, consulenza bibliografica e reperimento di materiali presso altre biblioteche attraverso il prestito interbibliotecario. Attraverso il proprio servizio di assistenza il personale favorisce l'apprendimento da parte dell'utente delle tecniche di ricerca.

Ricerche complesse, che necessitino di tempi non compatibili con il servizio al pubblico, possono essere differite ed evase in tempi e modi concordati con l'utente. E' disponibile inoltre, su appuntamento, un servizio di consulenza bibliografica personalizzata specialistica e di formazione alla ricerca.

Il Catalogo

Il Catalogo della Biblioteca fa parte dell'OPAC SDIAF (*On line Public Access Catalogue* del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina), il catalogo online collettivo delle biblioteche dell'Area Fiorentina. E' possibile consultarlo

mediante una connessione internet al sito <https://opac.comune.fi.it/easyweb/>

In Biblioteca sono presenti delle postazioni dedicate all'interrogazione del catalogo poste di fronte al banco prestito centrale. La consultazione è comunque possibile anche su tutti gli altri computer dislocati all'interno della biblioteca, sia al piano terra che al primo piano. Il catalogo fornisce informazioni aggiornate in tempo reale sulla disponibilità dei documenti e sulla loro collocazione in Biblioteca. In caso di difficoltà nella ricerca l'utente può rivolgersi al personale direttamente alle postazioni di prestito. È possibile verificare la disponibilità di un titolo in biblioteca anche telefonando al numero 0554496851, mentre per ricerche bibliografiche di più titoli o per effettuare richieste di prestito interbibliotecario è necessario recarsi personalmente in biblioteca oppure inviare una mail all'indirizzo biblioteca@comune.sesto-fiorentino.fi.it.

3.4 SERVIZI DI PRESTITO

Tutti i cittadini italiani e stranieri, residenti e non residenti nel Comune di Sesto Fiorentino, possono iscriversi al servizio di prestito della Biblioteca che è completamente gratuito. Per iscriversi è necessario presentare al Punto Prestito Centrale un documento d'identità valido, così come definito dalle disposizioni normative in vigore e compilare la relativa modulistica, che è disponibile anche sul sito <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/biblioteca/home>.

Al momento dell'iscrizione sarà rilasciata all'utente una tessera magnetica con la quale è possibile accedere al servizio di prestito e restituzione anche tramite *autoprestito*.

È possibile iscriversi ai servizi della biblioteca anche online collegandosi al sito <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/biblioteca/home> e compilando l'apposito form nelle modalità indicate. Nel momento in cui la tessera sarà disponibile l'utente verrà avvisato e potrà ritirarla presso il Punto Prestito Centrale.

I minori di 18 anni possono iscriversi presentando il modulo di autorizzazione compilato e firmato dai genitori o tutori, disponibile presso il Punto Prestito Centrale, la Sala Ragazzi e scaricabile online dal sito <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/biblioteca/home> accompagnato dalla fotocopia del documento di identità valido dei genitori o tutori stessi.

Ai minori di 18 anni sarà rilasciata al momento dell'iscrizione una tessera cartacea che verrà sostituita da quella magnetica al compimento del diciottesimo anno d'età.

L'utente è tenuto a comunicare alla biblioteca ogni eventuale cambiamento dei recapiti.

Particolari categorie di persone (insegnanti, educatori etc.) e di enti (scuole, associazioni etc.) per motivati e valutabili esigenze di studio e organizzazione, hanno la possibilità di ottenere un'iscrizione speciale attraverso la quale possono beneficiare di agevolazioni come l'aumento del numero e della durata dei prestiti.

Prestito Locale

Per usufruire del prestito l'utente dovrà ogni volta esibire la tessera rilasciata al momento dell'iscrizione. La tessera è personale e non può essere trasferita ad altri: in caso di smarrimento o furto l'utente deve tempestivamente informare la biblioteca per evitarne un uso improprio. È possibile ottenere un duplicato della tessera magnetica pagando un rimborso di € 2,50.

Qualora l'utente fosse sprovvisto della tessera al momento della richiesta di prestito, potrà accedere al servizio presentando un documento di identità valido.

Le operazioni di prestito e restituzione si effettuano presso il Punto Prestito Centrale dove è presente anche una

postazione di auto-prestito liberamente utilizzabile dagli utenti maggiorenni e nelle altre postazioni all'interno della struttura: presso la postazione della Mediateca, per i materiali digitali e audiovisivi, e in Sala Ragazzi.

Le operazioni di prestito e restituzione terminano 10 minuti prima della chiusura della biblioteca.

MATERIALI	NUMERO DI PRESTITI CONSENTITI		DURATA/ TIPOLOGIA DI PRESTITO	RINNOVO
LIBRI/ AUDIOLIBRI	Massimo 3 unità	10 unità	30 giorni	30 giorni
Libri della Sez. Locale			15 giorni	15 giorni
Guide Turistiche			30 giorni	Non rinnovabili
DVD/CD	6 unità		7 giorni	Non rinnovabili

Rinnovo

Il rinnovo dei prestiti è possibile solo nel caso in cui il materiale non sia già prenotato da un altro utente. Per il prestito interbibliotecario, il rinnovo è a discrezione della biblioteca di provenienza. L'utente potrà rinnovare il prestito una sola volta. La richiesta per il rinnovo del prestito può essere fatta personalmente o via telefono (tel.: 055 4496851), via e-mail (biblioteca@comune.sesto-fiorentino.fi.it) e tramite utente web (solo per il prestito locale).

Esclusioni dal prestito

Non possono essere presi in prestito le seguenti tipologie di materiali:

- Volumi appartenenti ad enciclopedie ed in generale opere di consultazione contrassegnate da un bollino rosso e dalla lettera C
- I periodici
- Materiale elettronico ed audiovisivo non anteriore a 18 mesi dalla data 'di primo esercizio di distribuzione' ovvero in commercio da meno di 18 mesi ai sensi della Legge n.633/41.
- Materiale documentario di particolare valore o ritenuto a rischio di deterioramento
- Materiale documentario antecedente al 1950 compreso.
- Materiale documentario appartenente ai seguenti Fondi: Chambion, Ragionieri, Bindi Bonaccorsi, Archivio Società Mutuo Soccorso, Fondo Antico della Società per la Biblioteca Circolante, Fondo Giachetti (escluso solamente dal prestito interbibliotecario).

Il Responsabile della Biblioteca, si riserva di valutare se concedere in prestito volumi presenti in catalogo ritenuti di particolare pregio, appartenenti ad uno dei fondi citati. Il modulo per effettuare la richiesta è disponibile presso le postazioni di Prestito ed è scaricabile dal sito internet e deve essere presentato al Responsabile della Biblioteca.

Prestito giornaliero

In caso di particolare necessità, alcuni documenti riservati alla consultazione possono essere presi in prestito per 24 ore.

Il prestito giornaliero può essere concesso a discrezione del Responsabile della Biblioteca.

Prestito Interbibliotecario

Attraverso il prestito interbibliotecario l'utente può ottenere in prestito documenti non presenti nelle collezioni della biblioteca: il personale provvederà a richiederli alle biblioteche che ne sono in possesso ed a dare indicazioni sulla data del ritiro. Le richieste di prestito devono essere effettuate di persona presso il Punto Prestito Centrale compilando l'apposita modulistica o tramite e-mail all'indirizzo: biblioteca@comune.sesto-fiorentino.fi.it.

È possibile richiedere contemporaneamente fino a 3 titoli (per un massimo di 6 volumi nel caso di opere suddivise in più unità). Non appena i libri saranno disponibili presso la Biblioteca, l'utente sarà avvisato telefonicamente o tramite e-mail ed avrà cinque giorni di tempo per ritirarli, trascorsi i quali i libri saranno rinviati alla Biblioteca di provenienza.

Il servizio è gratuito se la richiesta è inoltrata ad una biblioteca della rete SDIAF (Sistema Documentario Integrato Area Fiorentina), Unifi, Mugello, Reanet, Prato e Biblioteca Marucelliana, Rete Bibliolandia, salvo eventuali variazioni degli accordi attualmente in vigore fra le Reti Bibliotecarie citate. Le richieste verso Biblioteche toscane aderenti al progetto Libriinrete e le richieste di prestito interbibliotecario a livello nazionale e internazionale sono soggette al pagamento delle spese di spedizione da valutare singolarmente con le biblioteche fornitrici.

E' preferibile inoltrare le eventuali richieste di rinnovo per il prestito interbibliotecario tramite mail all'indirizzo biblioteca@comune.sesto-fiorentino.fi.it. Gli operatori al pubblico effettueranno la proroga o indicheranno all'utente le modalità e/o le tempistiche per la conferma del rinnovo. L'accoglimento della richiesta di rinnovo è a discrezione della biblioteca fornitrice del documento.

Prenotazioni

E' possibile prenotare i libri già in prestito fino ad un massimo di 6. Al momento del rientro dei libri, l'utente che ha effettuato la prenotazione sarà avvisato telefonicamente o tramite e-mail ed avrà cinque giorni di tempo per ritirarli, trascorsi i quali i libri saranno ricollocati al loro posto.

Non è possibile prenotare il materiale audiovisivo e digitale, ad eccezione degli audiolibri.

Proposte d'acquisto

Gli utenti possono esprimere i suggerimenti di acquisto compilando uno specifico modulo disponibile anche sul sito della biblioteca. La proposta viene valutata dai bibliotecari in base alla sua attinenza al piano di sviluppo delle collezioni e alle disponibilità economiche. Nel caso in cui la risorsa venga acquisita, questa sarà prenotata a nome dell'utente che potrà ritirarla secondo le modalità previste per i materiali prenotati.

Ritardi e danneggiamenti

L'utente è personalmente responsabile dei materiali presi in prestito; si impegna a restituirli entro i tempi stabiliti e nello stesso stato di conservazione in cui li ha ricevuti. Il personale di servizio ne verificherà lo stato di conservazione al momento del prestito e della restituzione.

Dopo 15 giorni di ritardo, l'utente che non avrà restituito il materiale in proprio possesso è sospeso dal prestito fino alla

restituzione del materiale in suo possesso.

Qualora il ritardo nella restituzione superi i 60 giorni, è prevista una sospensione dal servizio di prestito proporzionale al periodo di ritardo:

Da 60 a 90 giorni di ritardo: *30 giorni di sospensione*

Da 91 a 120 giorni di ritardo: *60 giorni di sospensione*

Da 121 a di ritardo in su: *90 giorni di sospensione*

Per regolarizzare nuovamente la propria posizione ed essere riammesso al prestito l'utente dovrà inoltre pagare € 5,00 euro, oltre a restituire il materiale.

Chi smarrisce o danneggia un libro o altro materiale documentario deve reintegrarlo provvedendo a riacquistarne una nuova copia. Qualora il titolo non sia più in commercio, l'utente dovrà acquistare materiale di valore equivalente indicato dalla biblioteca.

3.5 SERVIZI MULTIMEDIALI

Servizio Internet

La Biblioteca offre gratuitamente agli utenti iscritti la possibilità di navigare in Internet:

- a) per 60 minuti al giorno: mediante postazioni PC fisse assistite da un operatore e postazioni autonome
- b) illimitatamente: in modalità Wi-Fi, da dispositivi personali (pc, tablet, smartphone ecc.)

Gli utenti della biblioteca che intendono accedere al servizio di navigazione internet per la prima volta, sono tenuti a compilare il modulo di iscrizione al servizio internet e a consegnare un documento di identità valido al personale addetto della Mediateca, che provvederà a digitalizzarlo.

I minori di 18 anni sono ammessi al servizio solo se muniti del modulo di autorizzazione firmato dai genitori o tutori ed accompagnato dalla fotocopia di un documento di identità valido dei genitore o tutori stessi. Il modulo può essere richiesto al personale della Mediateca e può essere scaricato dal sito <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/biblioteca/home>.

Al momento dell'accreditamento verranno attribuiti all'utente USER NAME e PASSWORD che permetteranno l'accesso in rete.

Il personale della biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sui contenuti dei siti visitati dagli utenti e si solleva da qualsiasi responsabilità in merito all'utilizzo del servizio ma fornirà, a coloro che lo richiederanno, un'assistenza all'utilizzo delle postazioni e dei programmi installati, compatibilmente alle esigenze di servizio al pubblico ed in qualsiasi momento potrà verificare il corretto utilizzo degli strumenti da parte degli utenti.

Non è consentita l'alterazione della configurazione dei programmi installati sulle postazioni fisse, né l'utilizzo di programmi di gestione per la posta elettronica (es. Outlook), di upload e download in rete né di telefonia virtuale.

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è personalmente responsabile, civilmente e penalmente, di ogni eventuale violazione delle vigenti leggi in materia commessa durante l'utilizzo del servizio (violazione accessi protetti, copyright, licenze d'uso) che può comportare la sospensione o l'esclusione dell'accesso al servizio.

Utilizzo dei supporti multimediali

Gli utenti iscritti alla Biblioteca hanno la possibilità di usufruire gratuitamente durante l'orario di apertura della biblioteca e dietro consegna di un documento di identità che verrà conservato al sicuro e restituito al termine dell'utilizzo, dei seguenti supporti multimediali per la consultazione delle risorse della biblioteca:

- Schermo da 46 pollici per la visione di DVD e VHS;
- Impianto Hi Fi per l'ascolto di Cd musicali;
- Cuffie
- Giradischi
- Lettori DVD PLAYER portatili
- Tablet e Ebook-reader
- Lente di ingrandimento digitale;

I minori di 18 anni sono ammessi al servizio solo se muniti di documento di identità valido ai sensi della vigente normativa e del modulo di autorizzazione firmata dai genitori o tutori ed accompagnato dalla fotocopia di un documento di identità valido dei genitori o tutori stessi. Il modulo può essere richiesto al personale della Mediateca o può essere scaricato dal sito <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/biblioteca/home>.

Gli utenti possono usufruire della Sala Bartoletti, per la consultazione di risorse audiovisive e sonore, per un massimo di due ore al giorno. Non sono ammesse prenotazioni salvo casi particolari di studio che verranno valutati singolarmente.

Gli utenti sono personalmente responsabili di eventuali danni ai supporti multimediali. In caso di danneggiamento, la biblioteca valuterà le eventuali modalità di rimborso.

Stampe e fotocopie

In biblioteca è possibile scaricare dati su dispositivi di memoria esterna e stampare fino ad un massimo di 5 fogli formato A4. L'operatore non può in alcun modo intervenire per modificare la formattazione e l'impaginazione dei documenti inviati in stampa dall'utente.

Gli operatori hanno facoltà di non permettere operazioni di stampa che richiedano tempi supplementari rispetto al periodo di connessione a disposizione dell'utente.

In Biblioteca è a disposizione dell'utente un servizio self service di fotocopie di documenti, per il quale non è prevista l'assistenza di un operatore; le schede magnetiche per 30 fotocopie (euro 2,00) possono essere acquistate presso il distributore automatico situato accanto alla macchina fotocopiatrice.

In caso di malfunzionamenti, il personale della Biblioteca provvederà a segnalare tempestivamente eventuali guasti alla ditta fornitrice del servizio.

Il servizio è regolato dalle norme vigenti in materia di tutela del diritto d'autore, nel rispetto della legge 22-4-1941 n. 633 (la legge prevede che, per le monografie ed i periodici, possano essere fotocopiate fino al 15% del totale delle pagine) e della tutela del patrimonio. La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti da parte degli utenti.

MediaLibraryOnLine - DIGITOSCANNA

MLOL Digitoscana è una biblioteca digitale attraverso la quale è possibile accedere al prestito di e-book dei maggiori editori italiani, consultare migliaia di giornali provenienti da tutto il mondo, ascoltare musica e audiolibri in streaming e download e accedere a centinaia di migliaia di altre risorse digitali. Per utilizzare MediaLibraryOnLine è sufficiente essere iscritti alla Biblioteca e richiedere le credenziali di accesso presso la Mediateca.

4. PROMOZIONE E INIZIATIVE

4.1 ATTIVITÀ CULTURALI ED EVENTI

La Biblioteca si impegna ad offrire ai propri utenti di ogni età un ricco programma di eventi e appuntamenti realizzati anche grazie alla collaborazione con associazioni ed enti del territorio: presentazioni di libri, incontri, proiezioni di film, conferenze, spettacoli, concerti, mostre, esposizioni bibliografiche tematiche e molto altro. Ogni mese la Biblioteca realizza un bollettino con il programma completo delle iniziative in programma.

4.2 ATTIVITÀ PER BAMBINI, RAGAZZI E SCUOLE

Sala Ragazzi ed eventi per bambini

Nell'ambito della promozione della lettura la Biblioteca si impegna ad incentivare fin dai primi anni il rapporto con il libro, la frequentazione regolare degli spazi della Biblioteca e la conoscenza dei suoi servizi, delle tante opportunità di approfondimento, di crescita culturale e di svago che essa offre. Al piano terra della Biblioteca, vicino all'ingresso, è presente una Sala Ragazzi, con la presenza di un bibliotecario specializzato: uno spazio con libri e materiali audiovisivi per bambini da 0 a 12 anni, all'interno del quale i più piccoli possono disegnare, leggere, studiare da soli o in gruppo e partecipare ai molti eventi che la Biblioteca organizza per loro (letture animate, laboratori creativi, proiezioni di film, piccoli spettacoli e concerti...). Il programma degli appuntamenti viene distribuito capillarmente attraverso le scuole e raggiunge ogni bambino del territorio. Dal 2018 la Biblioteca Ernesto Ragionieri è diventata presidio del progetto *Nati per Leggere*, un programma di promozione alla lettura per bambini da 0 a 6 anni promosso da Associazione Italiana Biblioteche e Associazione Culturale Pediatri.

Spazio Giovani

Per i ragazzi da 13 a 18 anni la Biblioteca offre iniziative di promozione e concorsi di lettura (“Un'estate tutta da Leggere”, “Libernauta”) oltre ad attività laboratoriali nella Sala Giovani *Bibliozone*.

La biblioteca ha inoltre arricchito la sua collezione con la creazione della sezione di Giochi da tavolo, dando spazio a nuovi materiali per favorire l'aggregazione, la socializzazione e l'arricchimento personale attraverso il gioco, aprendosi verso un nuovo pubblico. Nella Sala Giovani, dove è esposta la selezione dei giochi disponibili, è presente uno spazio dove è possibile giocare da soli o in piccolo gruppo. Periodicamente sono inoltre organizzati eventi dedicati ai giochi di ruolo e ai giochi da tavolo, creando momenti di condivisione tra generazioni diverse.

Attività rivolte alle scuole

La Biblioteca collabora inoltre in maniera proficua e continuativa con gli insegnanti e con le scuole del territorio: ogni anno le classi delle scuole di infanzia, primarie e secondarie di primo grado possono aderire ai progetti di promozione della lettura proposti dalla Biblioteca, con attività che mirano da un lato a proporre un'idea di lettura come piacere e buona pratica, dall'altro a fornire ai ragazzi di ogni fascia d'età gli strumenti per poter sfruttare a pieno le potenzialità della Biblioteca. Bibliotecari e insegnanti durante l'anno si incontrano periodicamente per realizzare le bibliografie di titoli da consigliare ai ragazzi per le vacanze estive (Progetti *Un'estate tutta da leggere* e *E-state coi libri*) e per coordinare azioni di promozione della lettura da realizzare in sinergia.

4.3 COMUNICAZIONE

Per la comunicazione delle proprie iniziative e di tutte le informazioni sui propri servizi la Biblioteca utilizza diversi canali che aggiorna con regolarità.

- Sito internet: www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/biblioteca/home

- Pagina Facebook: Biblioteca Ernesto Ragionieri Sesto Fiorentino

- Account Instagram: [bibliotecasestoflorentino](https://www.instagram.com/bibliotecasestoflorentino)

- Newsletter: viene inviata, su richiesta dell'utente. Per iscriversi alla newsletter è possibile compilare l'apposito modulo in biblioteca, inviare una mail all'indirizzo biblioteca@comune.sesto-fiorentino.fi.it oppure registrarsi nell'apposito modulo online presente sulla *home page* del sito web della Biblioteca.

- Materiali promozionali e informativi cartacei (depliant, volantini, brochure, manifesti, locandine) che vengono affissi e distribuiti in biblioteca e in punti strategici della città (Bar, farmacie, ambulatori medici, scuole etc).

4.4 MODALITA' DI UTILIZZO DELLE SALE PER EVENTI

L'utilizzo, gratuito o a pagamento, della Sala “Vincenzo Meucci” (o di altri spazi della biblioteca) è regolato da apposito disciplinare. Tale disciplinare, così come la connessa tariffazione, è approvato con delibera della Giunta Comunale. Il disciplinare e la connessa modulistica sono scaricabili sul sito <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/biblioteca/home>

5. SERVIZI BIBLIOTECARI DECENTRATI

Per garantire la diffusione del servizio bibliotecario e raggiungere tutti coloro che per vari motivi non sono in grado di recarsi presso la sede della Biblioteca, sono stati pensati una serie di servizi per favorire l'incontro tra la Biblioteca e la sua comunità di riferimento.

5.1 LA PINA: BIBLIOTECA SU RUOTE

La Pina è il servizio itinerante della Biblioteca Ernesto Ragionieri: un piccolo motocarro, allestito con una struttura in legno che può contenere circa 1500 volumi effettua delle fermate presso le piazze, i giardini e in prossimità delle scuole sul territorio di Sesto Fiorentino. Durante le uscite de La Pina è possibile iscriversi ai servizi della Biblioteca, prendere in prestito libri e dvd, conoscere le iniziative per bambini e adulti organizzate in Biblioteca. Il calendario delle fermate viene pubblicato sul sito della Biblioteca. La Pina svolge inoltre fermate speciali, su appuntamento, presso i nidi di infanzia e le case di riposo.

5.2 PUNTO PRESTITO BIBLIOCOOP

Il punto *BiblioCoop* è uno spazio satellite della Biblioteca Ernesto Ragionieri all'interno del Centro Commerciale CENTRO Sesto di via Petrosa 19, aperto il Martedì e Mercoledì 10.00-12.00/15.30-18.30 e il Giovedì 10.00-12.00 e affidato a un gruppo di volontari, soci Unicoop Firenze, formati presso la Biblioteca Ernesto Ragionieri.

L'idea del progetto prende ispirazione dal protocollo d'intesa fra Regione Toscana, Unicoop Firenze ed Unicoop Tirreno per lo sviluppo all'interno dei centri commerciali di luoghi destinati ai servizi delle biblioteche comunali toscane e alla realizzazione di attività ed iniziative di promozione della lettura con la partecipazione di soggetti del territorio che operano nell'associazionismo e nella cultura

Presso il punto *BiblioCoop* sono attivi i servizi di iscrizione alla biblioteca, prestito locale, consultazione, prenotazione e rinnovo del prestito, informazioni e reference. E' possibile prendere in prestito fino ad un massimo di 3 libri che concorrono al raggiungimento delle 10 unità previste dal Regolamento della Biblioteca Ernesto Ragionieri ed effettuare 1 prenotazione. I libri presi in prestito presso il Punto Bibliocoop possono essere restituiti esclusivamente presso il punto all'interno del Centro Commerciale. Al momento del rientro dei libri, l'utente che ha effettuato la prenotazione sarà avvisato telefonicamente ed avrà sette giorni di tempo per ritirarli esclusivamente presso il Punto Bibliocoop, dopo i quali i libri saranno ricollocati al loro posto.

Per la durata e i rinnovi dei prestiti rimane vigente il Regolamento della Biblioteca Ernesto Ragionieri. La richiesta per il rinnovo del prestito locale può essere fatta personalmente presso il Punto Bibliocoop, presso il Punto Prestito Centrale della Biblioteca Ernesto Ragionieri o via telefono (tel. 055- 4496851).

6. NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI E TUTELA DEL PATRIMONIO

Nei locali della Biblioteca deve essere tenuto un comportamento congruo e improntato al rispetto degli spazi e delle dotazioni della struttura, dell'utenza e degli operatori. In caso di comportamenti recanti disturbo o volti al danneggiamento, il personale di biblioteca potrà richiamare verbalmente l'utente. A fronte dell'inosservanza del richiamo, il personale di biblioteca avrà facoltà di invitare l'utente ad abbandonare la struttura. A fronte dell'inosservanza di tale invito, il personale di biblioteca potrà richiedere l'intervento delle forze dell'ordine. Resta salvo, se del caso, l'accertamento di responsabilità civili e penali nelle sedi preposte.

La biblioteca è dotata di apposito sistema di antitaccheggio nonché di dispositivi di sorveglianza, di ripresa video, debitamente segnalati. Ai fini di rafforzare la tutela del patrimonio documentario, laddove ciò sia reputato opportuno per verificare che essi non contengano materiale indebitamente sottratto alla biblioteca, il personale potrà richiedere all'utenza l'apertura di borse, zaini, etc. A fronte del diniego da parte dell'utente, il personale di biblioteca potrà richiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

7. DIRITTI E DOVERI: IL PATTO TRA CITTADINANZA E BIBLIOTECA

7.1 DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri.

L'utente è tenuto a :

- rispettare le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne dei servizi bibliotecari;
- adottare un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- trattare con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi.
- Stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, cortesia, imparzialità e riservatezza come espresso nella presente Carta.
- è tenuto al controllo del regolare svolgimento dei servizi e dell'integrità del patrimonio, ha facoltà di allontanare l'utente che turbi lo svolgimento dei servizi, rechi danno ai materiali della Biblioteca, o usi gli spazi della stessa in modo improprio.

7.2 SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti.

Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare suggerimenti migliorativi, fare segnalazioni di disservizi e di presentare reclami. A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

- direttamente in Biblioteca;
- per posta ordinaria alla Biblioteca o al Comune;
- via mail all'indirizzo biblioteca@comune.sesto-fiorentino.fi.it

Nel caso di segnalazioni, suggerimenti o reclami effettuati in forma verbale o telefonica, l'utente sarà invitato a compilare l'apposito modello anche con l'aiuto del personale bibliotecario. La biblioteca si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla data di presentazione della segnalazione, suggerimento o reclamo.

7.3 STANDARD DI SERVIZIO

La Biblioteca si impegna a garantire i requisiti minimi di servizio di seguito esplicitati.

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Iscrizione alla Biblioteca	Tempo di iscrizione al servizio	Immediato*
Iscrizione ai servizi della Mediateca	Tempo di attivazione delle credenziali	Immediato*
Prestito/Restituzione dei documenti	Tempo di registrazione del prestito	Immediato*
Distribuzione dei documenti conservati nel Magazzino	Tempo di attesa	Non superiore a 15 minuti*
Prestito Interbibliotecario Livello rete SDIAF	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore a 24 ore
Prestito Interbibliotecario livello regionale/nazionale	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore a 3 giorni

* compatibilmente con l'afflusso di utenti al front office (le tempistiche di gestione del front office)

7.4 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

Tutti i servizi della Biblioteca sono monitorati al fine di verificarne la qualità secondo criteri di efficacia e di efficienza.

Per realizzare un efficace monitoraggio della qualità la Biblioteca:

- rileva annualmente le statistiche relative a presenze, consultazione e prestito, servizi interbibliotecari, nuove accessioni e catalogazione ed elabora strumenti di analisi dell'andamento dei servizi.
- somministra periodicamente ai propri utenti questionari per la rilevazione della soddisfazione e del gradimento delle iniziative e dei servizi offerti
- analizza i suggerimenti, i reclami e le segnalazioni degli utenti al fine di rilevare eventuali carenze e ottimizzare i servizi offerti.

8. GARANZIA DI PROTEZIONE E RISERVATEZZA DEI DATI

Il Comune di Sesto Fiorentino, in esecuzione agli obblighi imposti dal Regolamento UE 679/2016 in materia di

protezione dei dati personali, relativamente ai servizi offerti dalla Biblioteca "Ernesto Ragionieri", potrà trattare i dati personali degli utenti sia in formato cartaceo che elettronico, per finalità pubblica, di natura precontrattuale e contrattuale, per i connessi eventuali obblighi di legge e per finalità statistiche. L'iscrizione a tali servizi in ogni caso costituisce consenso al trattamento dei dati personali nei termini e con le modalità previste dal Regolamento dei servizi, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 127 del 30/12/2019, e dalla presente Carta.

Il trattamento avverrà ad opera di soggetti impegnati alla riservatezza, con logiche correlate alle finalità e comunque in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati.

In qualsiasi momento potrete esercitare i diritti di cui al Regolamento UE 679/2016 e consultare l'informativa estesa e quella relativa ai sistemi di videosorveglianza accedendo alla pagina <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/it/comune/informativa-e-diritti-dellinteressato>

Il Titolare del trattamento è il Comune di Sesto Fiorentino, contattabile tramite mail all'indirizzo privacy@comune.sesto-fiorentino.fi.it

Per maggiori informazioni circa il trattamento dei dati personali è disponibile la pagina dedicata sul sito istituzionale <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/it/comune/privacy>

9. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- La Costituzione della Repubblica Italiana
- Il "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137" - D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42
- La L. R. 25 febbraio 2010, n. 21 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali";
- Il Manifesto UNESCO sulle Biblioteche pubbliche (1994)
- AIB. Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche (2000);
- IFLA/Unesco. Linee guida "Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo" (2001);
- Regolamento dei servizi della Biblioteca "Ernesto Ragionieri", Sesto Fiorentino (FI);
- Regolamento UE 679/2016 GDPR in materia di protezione dei dati personali;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."