



## **Regolamento delle biblioteche di quartiere** (Deliberazione del C.C. n. 56 del 24.07.2006)

### **Art. 1 Ruolo**

Le Biblioteche di Quartiere sono un servizio culturale di base all'interno del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina (S.D.I.A.F.). Costituiscono parte essenziale di tale rete, pronte e disponibili a collaborare ad una sua estensione per formare un sistema bibliotecario più vasto a livello regionale, nazionale ed anche oltre e soddisfare così in modo sempre più appropriato e qualificato le esigenze dei cittadini.

### **Art. 2 Principi generali**

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza e all'informazione, costituisce uno strumento essenziale per l'educazione permanente, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali e per favorire l'indipendenza delle decisioni. Le biblioteche di quartiere fanno proprie e si impegnano a realizzare le finalità dichiarate nel Manifesto sulle biblioteche pubbliche dell'UNESCO.

Il pubblico è il soggetto centrale della biblioteca pubblica, attorno al quale si definiscono ruolo e funzioni della biblioteca e sono delineati i servizi offerti.

Le biblioteche di quartiere erogano i servizi della biblioteca pubblica e di informazione generale liberamente e gratuitamente a tutti i cittadini; cooperano per la razionalizzazione e una maggiore efficacia ed omogeneità dei servizi e per l'ottimizzazione degli stessi.

Le biblioteche di quartiere, valorizzando in autonomia le specificità territoriali, si definiscono come patrimonio della comunità di riferimento, quali centri che operano per favorire la distribuzione e la diffusione delle offerte diversificate di informazione e lettura. In questa direzione esse attivano collaborazioni e sinergie con i soggetti sociali e istituzionali del territorio, promuovendo reti e microsistemi di rete locali che collegano tra loro biblioteche scolastiche, punti di lettura, punti di prestito decentrati, biblioteche mobili e itineranti.

Le biblioteche di Quartiere si impegnano a:

- a. rendere effettivo il diritto all'informazione, allo studio, alla cultura, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero dei componenti di tutta la comunità;
- b. rispondere alle differenziate esigenze culturali e di informazione, con offerte adeguate di materiali/servizi/opportunità per ogni fascia di età, per le minoranze linguistiche, per le categorie deboli e svantaggiate (con disabilità, immigrati, anziani, malati, detenuti);
- c. proporsi come strumento di cittadinanza e di educazione alla pace e costituire punto di riferimento delle diversità culturali;
- d. consentire a bambini, ragazzi e adolescenti uguale accesso alle informazioni, offrendo loro uno spazio sociale adeguato, creando e sostenendo l'abitudine alla lettura fin dalla più tenera età;
- e. conservare la documentazione storica e contemporanea di provenienza locale o avente attinenza col territorio e curarne la valorizzazione;
- f. elaborare e rendere operative strategie di intervento mirate e articolate per raggiungere un pubblico potenziale di lettori che ancora non si è avvicinato alla biblioteca;
- g. rivolgere specifica attenzione a strumenti telematici e multimediali, favorendo l'accesso e l'utilizzo delle risorse elettroniche, sostenendo la formazione degli utenti, rendendoli abili all'uso delle nuove tecnologie della biblioteca;

- h. contribuire all'informazione di comunità promuovendo la comunicazione delle attività delle amministrazioni locali, con l'accesso alle specifiche risorse web.

### **Art. 3 Funzioni**

Le Biblioteche di Quartiere, secondo quanto previsto dalle Leggi Statali e Regionali in materia, dallo Statuto del Comune di Firenze e dal Regolamento del Sistema Bibliotecario Comunale, adempiono le loro funzioni e perseguono i loro scopi mediante:

- a. il reperimento, l'acquisizione permanente o temporanea, lo scarto, l'organizzazione materiale e concettuale e la messa a disposizione di informazioni e documenti su qualsiasi supporto registrati, utili a soddisfare le esigenze della propria utenza;
- b. la predisposizione e l'erogazione dei servizi informativi e documentari;
- c. l'assistenza e la consulenza agli individui e ai gruppi per la ricerca e l'acquisizione di informazioni e documenti;
- d. l'offerta, nell'ambito dei servizi rivolti alla comunità, di particolari opportunità destinate a soddisfare i bisogni degli utenti con disabilità;
- e. la disposizione dei materiali con la caratteristica dello scaffale aperto;
- f. l'allestimento e l'organizzazione degli spazi e dei materiali nel modo più funzionale all'accesso e alla fruizione dei servizi da parte della comunità;
- g. l'organizzazione della documentazione sulla storia e sulla realtà locale;
- h. il concorso al più generale sistema informativo rivolto al cittadino, con particolare riguardo ai servizi culturali e di pubblico interesse svolti sul territorio;
- i. la promozione della lettura.

La biblioteca svolge altresì i compiti concordati nel Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina (SDIAF).

### **Art. 4 Gestione**

Le biblioteche di Quartiere sono un servizio di base attribuito ai Consigli ai Quartiere.

La gestione dei servizi offerti è tesa al conseguimento di adeguati livelli di qualità secondo indici (standard) definiti. I Consigli di Quartiere si impegnano ad assicurare, nell'ambito delle proprie dotazioni di risorse, supporti adeguati al raggiungimento di tali standard di qualità.

Il funzionamento delle biblioteche della rete urbana di quartiere si ispira a principi di efficienza (organizzazione ottimale delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) ed efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza), esplicitabili nei seguenti punti:

- a. analisi dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza monitorandoli sistematicamente per adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze, facendo riferimento sia all'utenza reale sia all'utenza potenziale;
- b. rispetto e comunque perseguimento di standard professionali di volta in volta definiti;
- c. definizione di principi cui ispirare la propria attività, loro traduzione in obiettivi e relativi processi per il conseguimento;
- d. individuazione di elementi, procedure comuni e priorità per una maggiore razionalizzazione delle risorse ed omogeneità dei servizi;
- e. misurazione e verifica dei risultati anche attraverso periodiche rilevazioni statistiche.

Il coordinamento tecnico necessario all'ottimizzazione delle risorse, l'omogeneità dei servizi, la razionalizzazione delle procedure, la definizione di progetti, programmi, iniziative comuni alle biblioteche di Quartiere, la gestione omogenea dei servizi è assicurato da un gruppo di coordinamento composto dai bibliotecari dei vari quartieri. Annualmente ai Consigli di Quartiere ed alla Giunta Comunale è presentata una relazione, sia distinta che complessiva, sull'attività svolta nonché il piano di attività per l'anno successivo ai fini di una loro compiuta valutazione, anche per la programmazione delle risorse necessarie.

## **ORDINAMENTO INTERNO**

### **Art. 5 Incremento delle raccolte**

L'incremento e l'aggiornamento delle raccolte della biblioteca sono effettuati tramite acquisti, doni, scambi.

L'acquisto di libri, documenti e materiali multimediali è effettuato tenuto conto delle disponibilità del bilancio, secondo le disposizioni e le previsioni del Piano Esecutivo di Gestione e secondo le procedure indicate dai regolamenti comunali. La scelta dei materiali documentari è affidata al Bibliotecario responsabile secondo i criteri di sviluppo delle collezioni e nel rispetto delle indicazioni dei programmi e dei piani definiti dal Consiglio di Quartiere e secondo i piani di acquisti concordati nello SDIAF (art.6 della convenzione per la realizzazione dello SDIAF).

Qualsiasi utente può proporre l'acquisto di materiale librario e documentario non posseduto dalla Biblioteca. Le proposte vengono accolte per quanto possibile, nei limiti del bilancio e subordinatamente alla valutazione tecnica del bibliotecario.

Nelle biblioteche è presente l'emeroteca dei periodici e dei quotidiani con particolare attenzione a quelli contenenti "pagine locali"; le testate sono acquisite in abbonamento o omaggio. La loro conservazione è regolata secondo criteri di cooperazione tra le biblioteche.

Il materiale multimediale (video, CD,DVD) è acquisito e messo a disposizione nel rispetto delle norme sul diritto di autore.

### **Art. 6 Donazioni**

L'accettazione in dono di documenti (libri, audiovisivi, materiale grigio) è subordinata alle reali esigenze di completamento delle collezioni e/o alle esigenze di accrescimento qualitativo e quantitativo del patrimonio, con attenzione alla diversificazione delle offerte e alla specializzazione della singola biblioteca e compatibilmente con gli spazi a disposizione.

I doni accolti sono vagliati e possono essere:

- messi a disposizione degli utenti per la consultazione;
- catalogati, immessi nel catalogo bibliografico e ammessi al prestito oltre che alla consultazione;
- resi disponibili al libero scambio, in appositi settori resi visibili da opportuna segnaletica.

All'accettazione di donazioni di cospicua entità e valore provvede il Consiglio di Quartiere mediante apposita procedura, sentito il parere del Bibliotecario.

### **Art. 7 Acquisizione delle raccolte**

Tutto il materiale (libri, materiali minori, letteratura grigia, periodici e quotidiani, materiali multimediali) acquistato o donato può far parte delle raccolte. I materiali sono registrati negli appositi registri di inventario. Ciascuna unità recherà il corrispondente numero di entrata e, nel caso di materiali cartacei, il timbro della biblioteca.

Qualsiasi unità di materiale librario e documentario acquisito dalla biblioteca deve essere iscritta in appositi registri cronologici di entrata distinti per materiale librario, non librario, emerografico.

La classificazione per materie adotta le regole della classificazione decimale Dewey (CDD).

I materiali acquisiti vengono catalogati on line e messi a disposizione del pubblico tramite l'accesso al catalogo OPAC.

### **Art. 8 Revisione e scarto**

Le Biblioteche di Quartiere, eccezion fatta per quel che riguarda la documentazione locale, non hanno compiti di conservazione. Annualmente vengono effettuati, sulla scorta degli inventari, la revisione, l'aggiornamento e lo scarto delle raccolte librarie e documentarie.

### **Art. 9 Fondo per libri revisionati**

Le Biblioteche di Quartiere, su indicazione dei Consigli di Quartiere si adoperano per l'individuazione di una sede comune per i materiali di scarto da mantenere a disposizione.

### **Art. 10 Inventari, registri, cataloghi**

Il catalogo e la sua gestione rappresentano il nodo centrale del servizio bibliotecario. Il catalogo corrente è on-line e in rete in un sistema di automazione all'interno di SDIAF. La gestione dei cataloghi delle biblioteche di Quartiere contribuisce alla formazione e all'aggiornamento del catalogo unificato in rete delle risorse documentarie e del sistema archivistico dell'Area fiorentina (art. 6 della convenzione per la realizzazione di SDIAF). Le biblioteche conservano e aggiornano i seguenti inventari e registri cartacei o informatici: registri cronologici di entrata (inventario e/o catalogo topografico), archivio degli iscritti al prestito, archivio delle opere in prestito, registro delle firme delle presenze, registro inventario beni mobili.

### **Art. 11 Monitoraggio del servizio**

Le biblioteche svolgono giornalmente e periodicamente la rilevazione degli indicatori di qualità dei servizi e forniscono i dati ai fini statistici di rilevazione annuale al Comitato tecnico SDIAF, in ottemperanza alla L.R.35/99. Annualmente le biblioteche possono concordare il monitoraggio di particolari attività programmate.

## **SERVIZI AL PUBBLICO**

### **Art. 12 Sedi e attrezzature**

Le strutture, adeguate al bacino di utenza e ai servizi, offrono in ogni quartiere:

- spazio bambini/ragazzi/adolescenti
- posti lettura e studio
- postazioni per la consultazione dei cataloghi in linea (almeno una per biblioteca)
- postazioni internet a disposizione del pubblico (almeno una per biblioteca con accesso regolamentato, apposito software gestionale).

Caratteristica dell'accesso alle biblioteche è la scaffalatura aperta.

L'accesso agli utenti è facilitato mediante adeguata segnaletica.

È previsto accesso agevolato per le persone con disabilità

## **Art. 13 Apertura al pubblico**

Per ciascuna struttura bibliotecaria è stabilito un orario di apertura al pubblico, adeguato alle risorse di cui è dotata, alle proprie caratteristiche ed all'utenza a cui si rivolge, eventualmente articolato in varie fasce orarie e comunque ricercando la possibilità di ampliarlo anche alle fasce serali, di concerto con le altre istituzioni bibliotecarie. In ogni Quartiere è garantita l'apertura di una struttura per almeno 36 ore settimanali.

I calendari annuali di apertura delle Biblioteche prevedono gli specifici orari di apertura invernali ed estivi e nel periodo delle festività. L'orario di ciascuna Biblioteca è affisso in visione al pubblico e adeguatamente pubblicizzato.

Chiusure anticipate, chiusure per attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, modifiche all'orario, sospensioni del servizio per qualsiasi motivazione dovranno, di norma, essere comunicate con avviso esposto al pubblico almeno 24 ore prima.

## **Art. 14 Accesso ai servizi**

L'accesso ai servizi (consultazione, prestito, prestito interbibliotecario all'interno rete SDIAF, reference...) è di norma gratuito, salvo diversa espressa disposizione adottata in merito dall'Amministrazione. Esso è garantito a tutti mediante preventiva iscrizione alla biblioteca. Al momento dell'iscrizione deve essere esibito un documento di identità valido per la registrazione delle generalità, indirizzo, recapiti telefonici, eventuale e-mail dell'utente. Ogni utente è tenuto a comunicare cambi di indirizzo o recapiti. Per i minori di 14 anni viene richiesta copia del documento di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale. La tessera di iscrizione, personale, va rinnovata ogni anno (solare). I dati personali degli utenti sono riservati e saranno utilizzati solo in relazione alla fruizione dei servizi della biblioteca.

Sono poste a carico dell'utente le spese per l'erogazione di servizi di riproduzione (fotocopie/riproduzioni/stampe da pc) e per il prestito interbibliotecario esterno alla rete SDIAF secondo i corrispettivi fissati annualmente dalla Amministrazione o, nel caso di prestito interbibliotecario, secondo le tariffe richieste dalle biblioteche invianti. Potranno essere inoltre posti a carico degli utenti ulteriori servizi aggiuntivi qualora comportino costi supplementari interni o esterni anche connessi all'utilizzo di tecnologie.

## **Art. 15 Informazione (reference)**

Il servizio di informazione bibliografica, orientamento, assistenza agli utenti è uno dei servizi primari di ogni biblioteca pubblica. Esso deve favorire l'apprendimento delle tecniche di ricerca e l'uso autonomo delle risorse da parte degli utenti.

Il servizio principalmente offre:

- indicazioni e orientamento per ricerche bibliografiche
- risposte pronte a richieste che richiedano consultazioni veloci
- assistenza per il reperimento dei documenti della biblioteca o attraverso il prestito interbibliotecario
- istruzioni per l'uso del catalogo della biblioteca e OPAC in rete
- istruzioni per l'uso delle opere in consultazione su carta, on line, cd-rom
- sintetiche istruzioni sulla navigazione internet
- informazioni su novità editoriali
- consigli di lettura.

Per richieste complesse è possibile accedere, anche da casa, al servizio on line Chiedi in biblioteca, al sito della Regione Toscana: [http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/index.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/index.shtml)

## **Art. 16 Consultazione in sala**

Nelle biblioteche di Quartiere è possibile consultare liberamente tutte le opere collocate a scaffale aperto, i cataloghi (locali e in linea) e le banche dati disponibili. Le opere della sezione OGC (opere generali di consultazione) possono essere prese in prestito temporaneamente nella sala di lettura, previa compilazione di apposita modulistica.

## **Art. 17 Prestito**

Sono ammessi al prestito tutti gli iscritti alle biblioteche. Ogni utente può prelevare dagli scaffali aperti e dall'emeroteca libri, riviste o altri materiali o supporti multimediali ammessi al prestito e recarsi al banco prestito per la loro registrazione, esibendo la tessera di iscrizione. Il prestito è personale e deve concludersi con la restituzione alla biblioteca dei documenti e dei supporti multimediali entro il termine di scadenza. Presso ciascuna biblioteca è affissa una tabella indicante i termini per la riconsegna delle varie tipologie di materiale. Nello spirito di favorire la fruizione del servizio di prestito e la circolazione dei materiali, è altresì indicata la quantità da poter prendere contemporaneamente in prestito variabile secondo la tipologia dei materiali.

Sono ammesse deroghe alle condizioni di prestito nel caso di prestiti collettivi (a scuole, comunità, istituzioni, etc.).

La restituzione dei documenti presi in prestito può essere effettuata:

- nella biblioteca stessa
- in ognuna delle altre biblioteche di Quartiere
- per posta, con spese di spedizione a carico dell'utente e con indicazione chiara degli estremi dell'utente (nome cognome numero tessera).

È possibile prenotare libri già in prestito ad altri utenti, di persona, per telefono, per posta elettronica, oppure richiedere libri per l'acquisto (desiderata) prenotandoli per il prestito.

La biblioteca avrà cura di avvisare il richiedente del documento prenotato, tenendolo a disposizione per 3 giorni. In caso di mancato contatto o mancato ritiro il libro verrà rimesso a disposizione del pubblico.

Rinnovo del prestito - Qualora non ci siano prenotazioni di altri utenti il prestito di libri può essere rinnovato per un periodo concordato.

## **Art. 18 Prestiti scaduti**

Il lettore che, avendo un'opera in prestito, non la restituisca puntualmente, viene sollecitato alla restituzione entro il termine di 10 giorni dalla scadenza. Dopo due solleciti verrà bloccato automaticamente l'accesso al prestito. Il lettore che smarrisce o danneggia un'opera ricevuta in prestito è obbligato a provvedere, a proprie spese, alla sostituzione della medesima con altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa indicata dalla biblioteca, entro 15 giorni dalla contestazione. Decorso inutilmente tale termine si provvederà all'esclusione dell'utente dal servizio di prestito e di consultazione per un periodo di tempo variabile da un minimo pari ai giorni di ritardo accumulati fino all'esclusione a tempo indeterminato.

## **Art. 19 Prestito interbibliotecario**

Le biblioteche dei Quartieri offrono ai propri iscritti l'opportunità di accedere al patrimonio bibliografico di altre biblioteche italiane e straniere (prestito interbibliotecario e DD = document delivery in entrata) e, contemporaneamente prestano ad altre biblioteche i propri documenti (prestito interbibliotecario e DD=document delivery in uscita)

Per accedere a questo servizio gli utenti dovranno rivolgersi personalmente all'operatore che potrà dare assistenza nella ricerca sui vari OPAC e, nelle 24 ore, curerà di inoltrare le richieste e di verificare la disponibilità dei documenti e la durata del prestito stabilita dalla biblioteca inviante.

Per le biblioteche della cintura metropolitana il servizio è svolto dalla rete SDIAF; per le altre biblioteche della Regione da LIR (Libri in Rete di Regione Toscana). Per le richieste di documenti da altre biblioteche italiane, i libri possono essere richiesti in prestito secondo le modalità e i rimborsi stabiliti dalla biblioteca fornitrice.

Le richieste di prestiti internazionali sono regolate dagli accordi con la biblioteca contattata.

## **Art . 20 Riproduzione**

La riproduzione per uso personale di opere del patrimonio della biblioteca è consentita nei limiti e con le modalità previste dalla legge in materia di diritto di autore e di tutela del patrimonio. Non possono essere riprodotti materiali che presentino rischi di deterioramento. Le riproduzioni fotografiche del materiale della biblioteca sono possibili su richiesta da presentare alla biblioteca stessa.

Il servizio di fotocopie è a pagamento secondo i corrispettivi fissati dalla Amministrazione comunale.

## **Art. 21 Accesso INTERNET**

In ogni biblioteca è disponibile almeno una postazione per accesso a internet, con le seguenti funzioni:

- cataloghi on line;
- selezione di siti di particolare interesse;
- virtual reference, CD-rom, banche dati;
- "Chiedi in biblioteca", servizio on line per richieste complesse del sito della Regione Toscana: [http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/index.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/index.shtml);
- utilità: accesso alla rete civica <http://www.comune.firenze.it>, informazioni sui servizi e le attività del Comune e informazioni utili.

Il servizio Accesso Internet è consentito a tutti gli iscritti ed è disciplinato da apposita regolamentazione esposta al pubblico in ogni biblioteca

## **Art. 22 Servizi speciali**

Nell'ottica di realizzare un'offerta adeguata alle diverse tipologie di utenza con particolare riguardo alle persone con disabilità, sono organizzati i seguenti servizi speciali:

### **Libro Parlato prestito di audiolibri**

Il Centro del Libro Parlato (via A. Nicolodi 2, Firenze tel. 055 571597) offre un servizio di prestito gratuito di audiolibri registrati su cassetta a tutti coloro che hanno difficoltà di lettura a vari livelli. Il catalogo di circa 10.000 titoli è disponibile nelle biblioteche di Quartiere ed è consultabile su web al <http://www.uiciechi.it/servizi/lp/introIp.asp>.

Tramite le biblioteche è possibile richiedere ricevere e restituire gli audiolibri (massimo 5 per volta), oppure riceverli direttamente dal Centro e rimandarli a mezzo posta (in esenzione).

### **Libri in Braille – e per ipovedenti a caratteri ingranditi**

Acquisiti da alcune delle biblioteche di Quartiere, possono essere richiesti in prestito tramite prestito interbibliotecario.

### **Macchine video ingranditore per ipovedenti e macchina lettura compatta per non vedenti**

## **Prestito a domicilio**

Possono beneficiare di questo servizio gli utenti che non hanno la possibilità di recarsi di persona nelle biblioteche perché disabili fisici, anche temporanei, o altrimenti costretti nel proprio domicilio.

Coloro che non abbiano già dichiarato alla biblioteca la propria disabilità possono accedere al servizio inviando un'autocertificazione per fax. Il servizio è di regola gratuito. In ogni biblioteca il personale è a disposizione degli utenti per fornire informazioni bibliografiche, sia per la scelta che per la prenotazione delle opere richieste. L'utente dovrà concordare con la biblioteca giorno e ora per la consegna presso il luogo da lui indicato e, una volta terminato il periodo di prestito, per la restituzione.

## **Prestito esterno alla biblioteca**

Organizzazione di punti di prestito libri in luoghi di frequentazione della comunità, su richiesta degli Enti interessati.

**Consulenze bibliografiche** ( riservate ad Amministrazioni, Enti e Istituzioni ) e orientamenti di lettura.

**Visite guidate alla biblioteca** ( su prenotazione) rivolte:

- agli utenti per una maggiore conoscenza del servizio
- alle scuole nell'ambito di progetti di promozione della lettura
- ad altre istituzioni che ne facciano richiesta.

**Prenotazioni ricerche bibliografiche** ( riservate ad Amministrazioni, Enti e Istituzioni; possono essere stilate liste di titoli su una specifica tematica).

**Informazioni alla comunità** - Materiale informativo sulle attività e iniziative che si svolgono sul territorio, a disposizione in appositi spazi.

## **Educazione permanente**

La biblioteca è supporto di informazione e documentale nella ricerca, l'aggiornamento e luogo sociale per la sollecitazione della domanda culturale e lo sviluppo dei saperi per tutto l'arco della vita.

## **Servizi alla comunità – Iniziative culturali**

La biblioteca partecipa ed è presente durante alcune delle manifestazioni pubbliche che si svolgono sul territorio: mostre, presentazioni di libri con prestito esterno, attività culturali collegate al libro e alla lettura. Collabora inoltre con i soggetti sociali presenti sul territorio per:

- Programmazione eventi culturali
- Promozione della lettura
- Alfabetizzazione all'uso delle risorse informatiche
- Individuazione dei bisogni di informazione e lettura del pubblico potenziale.

## **Art. 23 Partecipazione del pubblico**

Al fine di promuovere la partecipazione individuale, di gruppi informali e formali, associativi e di volontariato alle attività della biblioteca (condivisione degli obiettivi, ipotesi di miglioramento del servizio, collaborazione allo svolgimento di attività culturali, monitoraggio e valutazione del servizio) saranno realizzati incontri periodici con i cittadini/utenti e promosse altre forme di consultazione e confronto.



Sarà inoltre favorita la partecipazione attiva degli utenti costituiti in associazioni di volontariato.

#### **Art. 24 Impiego di personale volontario**

Le biblioteche di Quartiere favoriscono l'accesso e la collaborazione di soggetti volontari al fine di offrire opportunità di esperienza e formazione. L'apporto del volontariato costituisce una risorsa di valore aggiunto della biblioteca, non supplente alle ordinarie attività svolte. È regolato da apposite convenzioni stipulate dal Quartiere. Sono inoltre accolte domande per: stage professionali, tirocini universitari, servizio civile volontario, regolamentati da apposite convenzioni con gli Enti proponenti.

#### **Art. 25 Reclami**

Al fine di assicurare l'effettiva tutela verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento, l'utente può presentare reclamo per iscritto e depositarlo nell'apposito contenitore in biblioteca oppure inoltrarlo per fax, o per posta elettronica. La biblioteca si attiverà per rispondere celermente, cercando di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

#### **Art. 26 Rapporto con gli utenti**

Il personale delle biblioteche si rapporta con gli utenti in modo rispettoso e cortese, con disponibilità, imparzialità e riservatezza, agevolandoli senza discriminazione nell'utilizzo del servizio.

#### **Art. 27 Norme di comportamento per il pubblico**

Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi offerti dalle biblioteche a condizione di garantire il rispetto altrui. Ogni utente nell'usufruire dei servizi offerti dalla biblioteca deve attenersi alle norme interne di ciascuna struttura che saranno comunicate all'atto dell'iscrizione e contenute in un documento affisso nei locali. È penalmente e civilmente responsabile chi asporta indebitamente libri o strappa pagine o tavole o in qualunque modo danneggia opere esistenti in biblioteca. Qualora vengano accertate infrazioni al presente regolamento saranno adottati provvedimenti fino all'interdizione per i contravventori dall'accesso alla biblioteca e ai suoi servizi. Nei casi ritenuti aggravati, l'interdizione può riguardare tutte le biblioteche di quartiere. Viene escluso dal prestito chi fornisce false generalità nei moduli di richiesta dei materiali.

#### **Art. 28 Punti di lettura, servizi itineranti e di biblioteca mobile (Bibliobus)**

Nello spirito di favorire la diffusione dei servizi bibliotecari, di stimolare il piacere di leggere, di promuovere l'accesso del pubblico potenziale, di contribuire a migliorare condizioni particolarmente disagiate (ospedali, case di cura, istituti di pena...) i Consigli di Quartiere possono istituire:

- a. **punti di lettura**, la gestione dei quali è di norma caratterizzata da un'offerta di servizi al pubblico limitata alla consultazione, alla prenotazione ed al prestito, con una dotazione di risorse, offerta di materiali documentali ed un orario di apertura ridotti rispetto alle biblioteche;
- b. **specifici servizi itineranti** di distribuzione nonché, su richiesta, di fornitura e prestito libri nei confronti di persone altrimenti impossibilitate a fruire della lettura e per le quali questa può costituire un fondamentale strumento non solo culturale ma anche di svago e di conforto per superare momenti di difficoltà e disagio;
- c. **forme di biblioteca mobile (Bibliobus)** che adottano metodologie di distribuzione stellare dei libri.

Costituiscono comunque parte integrante delle biblioteche di Quartiere di cui condividono principi e finalità, osservando le norme e modalità in generale stabilite per i servizi offerti.

### **Art. 29 Uso dei locali delle biblioteche per altre attività**

Per la concessione in uso degli spazi delle biblioteche di Quartiere per altre attività, sarà fatto riferimento a quanto stabilito in materia dal regolamento interno approvato dal Consiglio di Quartiere, all'occorrenza integrato con specifici appositi criteri.

### **Art. 30 Tutela dei dati**

I dati raccolti, registrati e conservati saranno protetti e trattati in conformità della normativa vigente in materia di tutela della privacy, salvaguardando i diritti dei cittadini.

### **Art. 31 Pubblicizzazione**

Il presente regolamento verrà adeguatamente pubblicizzato all'interno delle biblioteche e negli spazi fisici e telematici adeguati.

**Allegato A) - Carta d'identità della biblioteca**

## **ALLEGATO A)**

### **BIBLIOTECHE DI QUARTIERE CARTA D'IDENTITÀ DELLA BIBLIOTECA**

**"Denominazione Quartiere n....."**

#### **PREMESSA**

Nella nuova epoca dell'informazione e delle risorse elettroniche, le biblioteche possono esprimere un ruolo di primo piano nell'utilizzo degli strumenti per l'informazione. Le biblioteche possono offrire risposte plurime ai diversificati bisogni delle varie fasce di pubblico. Nel riconoscerle anche valenza educativa, la biblioteca viene posta alla base della società civile insieme alle altre istituzioni. Le biblioteche di Quartiere riconoscono una mission comune, sulla quale si costruisce la loro identità e visibilità con attività e procedure comuni.

Le biblioteche di Quartiere sono un servizio culturale di base. Assieme alle biblioteche di interesse cittadino, fanno parte del sistema bibliotecario comunale e del Sistema Documentario dell'Area Fiorentina (SDIAF).

#### **MISSION**

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza e all'informazione, costituisce uno strumento essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza delle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Le biblioteche di Quartiere fanno proprie e si impegnano a realizzare le finalità dichiarate nel Manifesto sulle biblioteche pubbliche dell'UNESCO.

Il pubblico è il soggetto centrale della biblioteca pubblica, attorno al quale si definiscono ruolo e funzioni della biblioteca e sono delineati i servizi offerti. Attraverso l'offerta di uno straordinario accesso alla conoscenza della società contemporanea, le biblioteche concorrono alla democratizzazione della fruizione della conoscenza.

#### **PRINCIPI GENERALI**

Le biblioteche di Quartiere erogano i servizi della biblioteca pubblica e di informazione generale, liberamente e gratuitamente fruibili, rivolti a tutti i cittadini, cooperando per la razionalizzazione e una migliore efficacia ed omogeneità dei servizi e per l'ottimizzazione degli stessi.

Le biblioteche di Quartiere, valorizzando in autonomia le specificità territoriali, si definiscono come patrimonio della comunità di riferimento, centri che operano per favorire la distribuzione e diffusione delle offerte diversificate di informazione e lettura. In questa direzione esse attivano collaborazioni e sinergie con i soggetti sociali e istituzionali del territorio, promuovendo collegamenti tra biblioteche scolastiche, punti di lettura, punti di prestito decentrati, biblioteche mobili e itineranti.

**Le biblioteche di Quartiere sono:**

##### **Quartiere 1**

Biblioteca "PietroThouar"  
Biblioteca per ragazzi "Santa Croce"  
Biblioteca delle Carra

##### **Quartiere 2**

Biblioteca "Libero Beghi"  
Biblioteca "Dino Pieraccioni"

##### **Quartiere 3**

#### Quartiere 4

Biblioteca dell'Isolotto "Luciano Gori"  
Biblioteca "Argingrosso"  
Biblioteca mobile servizio Bibliobus

#### Quartiere 5

Biblioteca "Filippo Buonarroti"  
Biblioteca "Orticoltura".

#### FINALITÀ

Le biblioteche di Quartiere si impegnano a:

- rendere effettivo il diritto all'informazione, allo studio, alla cultura, alla continuità formativa, allo sviluppo personale compreso lo svago e l'impiego del tempo libero dei componenti di tutta la comunità.
- Rispondere alle differenziate esigenze culturali e di informazione, attraverso la promozione della lettura ed iniziative culturali con offerte adeguate di materiali/servizi/opportunità per ogni fascia di età, per le minoranze linguistiche, per le categorie deboli e svantaggiate (con disabilità, immigrati, anziani, malati, detenuti).
- Favorire il libero e facile accesso dell'utenza reale e potenziale alla documentazione e ai servizi di reference: attraverso il catalogo, i repertori, lo scaffale aperto, la segnaletica, le visite guidate, l'alfabetizzazione all'uso strumenti informatici, l'orientamento, l'assistenza utenti con disabilità.
- Favorire la documentazione della cultura contemporanea attraverso tutti i documenti disponibili: libri, periodici, mappe, Cd, DVD, cd-rom. ecc.
- Consentire a bambini, ragazzi e adolescenti un uguale accesso alle informazioni, offrire uno spazio sociale adeguato, creare e sostenere l'abitudine alla lettura fin dalla più tenera età.
- Rivolgere specifica attenzione a strumenti telematici e multimediali, sostenendo la formazione degli utenti, rendendoli abili all'uso delle nuove tecnologie della biblioteca.
- Conservare la documentazione storica e contemporanea di provenienza locale o avente attinenza col territorio e curarne la valorizzazione.
- Contribuire all'informazione di comunità promuovendo la comunicazione delle attività delle amministrazioni locali, con l'accesso alle specifiche risorse web.

L'**accesso** ai servizi di base è di norma gratuito. Le biblioteche di Quartiere si impegnano ad offrire servizi adeguati utilizzando tipologie di documenti e materiali su supporti diversi (tradizionali e nuove tecnologie), operando per l'orientamento alla lettura, l'educazione all'uso della biblioteca e la promozione della lettura.

#### IL PATRIMONIO

La consistenza del patrimonio varia di biblioteca in biblioteca; generalmente vi si trovano:

- **Libri** Letteratura, narrativa, generi letterari, gialli fantasy, fantascienza, monografie, biografie, poesia, libri lingua straniera, libri per bambini e ragazzi, opere generali di consultazione, guide bibliografiche, manuali di avviamento allo studio, repertori, enciclopedie, dizionari, vocabolari, atlanti geografici e storici, guide turistiche, statistiche, e monografie specializzate, libri nelle diverse materie, ordinati secondo la classificazione decimale Dewey.
- **Emeroteca:** periodici e quotidiani, riviste, fumetti per grandi e piccoli.

E inoltre:

- **Materiali multimediali:** VHS, DVD, Cd musicali, CD – rom.

#### SEDI E ORARI

Le strutture, adeguate al bacino di utenza e ai servizi, offrono, in ogni quartiere:

- Spazio bambini/ragazzi/adolescenti

- Posti lettura e studio
- PC per Cataloghi in linea (almeno uno per biblioteca)
- Postazioni internet a disposizione del pubblico (almeno una per biblioteca con accesso regolamentato, apposito software gestionale).

Caratteristica dell'accesso alle biblioteche è la scaffalatura aperta.

L'accesso agli utenti è facilitato mediante adeguata segnaletica.

È previsto accesso agevolato per le persone con disabilità.

Il calendario annuale di apertura della Biblioteca prevede specifici orari di apertura invernali ed estivi e nel periodo delle festività. L'orario della Biblioteca è affisso in visione al pubblico e adeguatamente pubblicizzato. Chiusure anticipate, chiusure per attività di manutenzione ordinaria e straordinaria o in corrispondenza delle festività, modifiche all'orario, sospensioni del servizio per qualsiasi motivazione saranno comunicate con appositi avvisi al pubblico. Le chiusure o le riduzioni orarie del saranno coordinate a livello cittadino, in modo da garantire la massima continuità nella possibilità di accesso dell'utenza ai servizi di biblioteca pubblica.

## SERVIZI DI BASE OFFERTI

- **Informazione (reference)**

Il servizio di Informazione bibliografica, orientamento, assistenza agli utenti, consulenza bibliografica è uno dei servizi primari di ogni biblioteca pubblica.

- **Consultazione**

Il catalogo e la sua gestione rappresentano un nodo centrale del servizio bibliotecario. Il catalogo corrente è on line, OPAC. In ogni biblioteca è possibile:

- consultare in sede tutti i documenti/materiali posseduti dalla biblioteca
- consultare i cataloghi (locali e in linea) e banche dati disponibili.

Il **catalogo** è inoltre consultabile da casa al sito delle biblioteche Comune di Firenze:

[www.comune.firenze.it/comune/biblioteche/biblioteche.htm](http://www.comune.firenze.it/comune/biblioteche/biblioteche.htm) oppure al sito del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina (S.D.I.A.F): [www.comune.firenze.it/sdiarf/](http://www.comune.firenze.it/sdiarf/) Attualmente il catalogo non consente la prenotazione dei prestiti on line o la verifica sulla disponibilità delle opere, l'utente potrà prenotare il prestito telefonicamente, presso le singole biblioteche.

- **Prestito**

Il servizio viene assicurato a tutti gli iscritti alle biblioteche, il prestito è personale; chiunque voglia prendere libri o altri materiali, deve possedere la tessera di iscrizione alla biblioteca. L'iscrizione è gratuita e annuale.

- **Prestito interbibliotecario - Cooperazione delle biblioteche in rete**

Le biblioteche di Quartiere si impegnano ad utilizzare al meglio la cooperazione e le risorse telematiche rendendo disponibili in rete i propri cataloghi e l'accesso ai documenti. Sono attivi i seguenti servizi di prestito interbibliotecario:

Prenotazioni e prestito interbibliotecario dai cataloghi : della rete del Sistema Bibliotecario dell'Area Fiorentina: SDIAF e Università di Firenze della rete LIR di Regione Toscana.

- **Prenotazione prestiti**

È possibile prenotare libri già in prestito ad altri utenti, per telefono, di persona, per posta elettronica.

- **Solleciti**

Alla scadenza del tempo di prestito, se non vi è stata richiesta di rinnovo, viene sollecitata la restituzione del prestito mediante: telefonata, lettera. La biblioteca valuta le procedure da applicare.

- **Proposte di acquisto**

È possibile richiedere l'acquisto di libri o materiali multimediali (desiderata). Le proposte vengono accolte nei limiti del bilancio e subordinatamente alla valutazione tecnica del bibliotecario.

- **Riproduzione**

In orario di apertura è possibile riprodurre in fotocopia i documenti delle biblioteche nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e della tutela del patrimonio.

- **Accesso internet** Postazioni dedicate al pubblico:

- cataloghi on line;
- selezione di siti di particolare interesse;
- virtual reference, CD-rom, banche dati;
- "Chiedi in biblioteca", servizio on line per richieste complesse del sito della Regione Toscana: [http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/index.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/index.shtml);
- utilità: accesso alla rete civica <http://www.comune.firenze.it>, informazioni sui servizi e le attività del Comune e informazioni utili.

Il servizio Accesso Internet è consentito a tutti gli iscritti ed è disciplinato da apposita regolamentazione esposta al pubblico in ogni biblioteca

## SERVIZI SPECIALI

- **Libro Parlato prestito di audiolibri**

Il Centro del Libro Parlato (via A. Nicolodi 2, Firenze tel. 055 571597) offre un servizio di prestito gratuito di audiolibri registrati su cassetta a tutti coloro che hanno difficoltà di lettura a vari livelli. Il catalogo è disponibile nelle biblioteche di Quartiere ed è consultabile su web al <http://www.uiciechi.it/servizi/lp/introlo.asp>. Tramite le biblioteche è possibile richiedere ricevere e restituire gli audiolibri (massimo 5 per volta), oppure riceverli direttamente dal Centro e rimandarli a mezzo posta (in esenzione).

- **Libri in Braille e per ipovedenti a caratteri ingranditi**

Acquisiti da alcune delle biblioteche di Quartiere, possono essere richiesti in prestito tramite prestito interbibliotecario.

- **Prestito a domicilio**

Possono beneficiare di questo servizio gli utenti che non hanno la possibilità di recarsi di persona nelle biblioteche perché disabili fisici, anche temporanei, o altrimenti costretti nel proprio domicilio.

- **Prestito esterno alla biblioteca**

Organizzazione di punti di prestito libri in luoghi di frequentazione della comunità: distribuzione stellare del libro.

- **Consulenze bibliografiche** (riservate ad Amministrazioni, Enti e Istituzioni) **e orientamenti di lettura**
  - **Visite guidate alla biblioteca** (su prenotazione) rivolte:
    - agli utenti per una maggiore conoscenza del servizio;
    - alle scuole nell'ambito di progetti di promozione della lettura;
    - ad altre istituzioni che ne facciano richiesta.
  - **Prenotazioni ricerche bibliografiche** (riservate ad Amministrazioni, Enti e Istituzioni; possono essere stilate liste di titoli su una specifica tematica).
  - **Informazioni alla comunità**

Materiale informativo sulle attività e iniziative che si svolgono sul territorio.

- **Educazione permanente**

La biblioteca è supporto di informazione e documentale nella ricerca, l'aggiornamento e lo sviluppo dei saperi per tutto l'arco della vita.

- **Servizi alla comunità – Iniziative culturali**

La biblioteca partecipa ed è presente durante alcune delle manifestazioni pubbliche che si svolgono sul territorio, ad es. mostre, esposizioni libri, prestito ed attività culturali legate al libro ed alla lettura. Collabora con i soggetti sociali presenti per:

- Programmazione eventi culturali;
- Promozione della lettura;
- Alfabetizzazione all'uso delle risorse informatiche;
- Individuazione dei bisogni di informazione e lettura del pubblico potenziale.