

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine**  
**Anno 2022**

## **INDICE**

### **Carta dei servizi**

#### **1. PRINCIPI GENERALI**

#### **2. IL SISTEMA DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI FIORENTINE**

- 2.1. Mission
- 2.2. Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine e le sedi
- 2.3. Comunicazione con le biblioteche
- 2.4. Accesso
- 2.5. Norme di comportamento
- 2.6. Il personale

#### **3. LE COLLEZIONI**

- 3.1. Le raccolte documentarie
- 3.2. Documentazione locale
- 3.3. Patrimonio storico
- 3.4. Incremento delle raccolte
  - 3.4.1. Doni, donazioni e lasciti
  - 3.4.2. Suggerimenti di acquisto (desiderata)
- 3.5. Revisione, conservazione e scarto
- 3.6. Cataloghi
- 3.7. Promozione delle collezioni

#### **4. I SERVIZI**

- 4.1. Iscrizione
- 4.2. Orientamento, consulenza e informazione di comunità
- 4.3. Consultazione e lettura in sede
- 4.4. Riproduzione e stampa
- 4.5. Prestito
- 4.6. Punti di prestito esterni, libero scambio
- 4.7. Servizi online
- 4.8. Wi-fi e Internet
- 4.9. Consulenza digitale
- 4.10. Servizi per bambini e ragazzi
- 4.11. Servizi interculturali e per le minoranze linguistiche
- 4.12. Attività culturali e promozione della lettura
- 4.13. Biblioteche in carcere

#### **5. COOPERAZIONE, ALLEANZE, FORME DI PARTECIPAZIONE**

- 5.1. Collaborazioni e alleanze
- 5.2. Patto per la lettura
- 5.3. Forme di partecipazione

## Carta dei servizi

La Carta dei servizi fornisce agli utenti le informazioni necessarie a facilitare la fruizione dei servizi offerti dalle biblioteche del Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con i propri utenti e della qualità dei servizi.

Ai sensi dell'art. 38 del Regolamento del Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine, approvato con DC/2021/00029, la Carta dei servizi costituisce il principale strumento di comunicazione e di impegno nei confronti dell'utenza, attraverso la quale si individuano i principi, l'organizzazione e gli standard qualitativi dei servizi offerti, oltre a delineare le modalità di coinvolgimento e di partecipazione dei cittadini alla vita delle biblioteche.

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene aggiornata almeno una volta all'anno.

### 1. PRINCIPI SU CUI SI BASA L'OFFERTA DEI SERVIZI

#### *Uguaglianza e imparzialità*

Le biblioteche forniscono i loro servizi nel rispetto del principio di uguaglianza, senza distinzione di età, genere, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale, opinione politica o grado di istruzione.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Le biblioteche non effettuano alcun controllo sui contenuti delle letture e degli interessi dei propri iscritti e sono vincolate al segreto professionale e tutela della privacy per tutti i dati personali riconoscibili legati alle letture e alle consultazioni.

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a obiettività, equità e imparzialità.

#### *Accessibilità e continuità*

Le biblioteche effettuano un orario di apertura ampio e adeguato alle diverse esigenze della comunità di riferimento. Eventuali riduzioni o restrizioni sono tempestivamente comunicate e le biblioteche si impegnano per ridurre al minimo i disagi e per riprendere nel più breve tempo possibile la regolare fornitura dei servizi.

Le biblioteche sono accessibili e si impegnano per rendere disponibili i materiali documentari e i servizi a persone con disabilità.

Le biblioteche offrono accesso continuativo al catalogo online e forniscono servizi a distanza che permettono a coloro che sono impossibilitati a raggiungerle di chiedere consulenze e informazioni.

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

#### *Gratuità*

Le biblioteche offrono gratuitamente i propri servizi: l'accesso, la consultazione, il prestito, l'uso delle postazioni informatiche, la connessione wi-fi. Per alcuni servizi che comportano spese aggiuntive (di riproduzione, spedizione ecc.) è richiesto il pagamento di una quota a titolo di rimborso forfettario delle spese sostenute dall'ente.

#### *Partecipazione e trasparenza*

Le biblioteche perseguono l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni traendo spunto dall'ascolto attento e rispettoso delle sollecitazioni provenienti dagli utenti.

Le biblioteche promuovono la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modalità semplici e chiare per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e favoriscono l'abitudine a segnalare difficoltà nella fruizione dei servizi. Considerano ogni segnalazione di disagio come una occasione positiva di apprendimento e stimolo, con cui mettere alla prova l'organizzazione nella sua capacità di ottimizzare risorse e talenti a favore delle esigenze del pubblico.

Le biblioteche utilizzano questionari o indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti e

progettano azioni correttive, compatibilmente con le risorse a disposizione.

Le biblioteche favoriscono la partecipazione degli utenti alla formazione e all'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di proporre richieste di acquisto e di donare materiale documentario.

Promuovono l'organizzazione di gruppi di lettura e la costituzione di gruppi di interesse intorno a progetti specifici mettendo a disposizione spazi di incontro.

Sostengono l'attività delle Associazioni "Amici della Biblioteca" per promuovere una più ampia fruizione dei servizi della biblioteca e accrescere l'offerta culturale nel territorio.

Le biblioteche sono presenti sui principali social network per valorizzare la comunicazione con gli utenti intorno alle attività e alle proposte offerte.

#### *Efficienza, efficacia ed economicità*

Le biblioteche organizzano le proprie risorse economiche, strumentali e umane per perseguire il miglior rapporto possibile tra costi e benefici, cercando di raggiungere risultati adeguati ai bisogni dei cittadini.

In questa ottica partecipano a progetti locali e nazionali di cooperazione interbibliotecaria anche nell'intento di offrire gratuitamente o al costo più basso l'accesso a documenti e informazioni non presenti all'interno delle proprie collezioni e non altrimenti disponibili.

#### *Chiarezza dei messaggi*

È obiettivo delle biblioteche porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza.

## **2. IL SISTEMA DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI FIORENTINE**

### **2.1. Mission**

Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine è un servizio culturale pubblico di base che risponde ai bisogni di informazione e di crescita culturale della comunità locale e alle esigenze legate all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero, favorisce l'attuazione del diritto allo studio e la formazione permanente dei cittadini.

Le biblioteche costituiscono punti di riferimento per la città, sono spazi liberamente accessibili e aperti alla condivisione e alla convivialità, luoghi di incontro e di dibattito per la crescita culturale e civile della comunità.

Le biblioteche contribuiscono ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale trasmettendola alle generazioni future attraverso l'offerta di documentazione sulla realtà locale cui fanno riferimento.

Nella predisposizione e nell'offerta dei servizi si ispirano ai principi del Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche

### **2.2. Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine e le sedi**

Il Comune di Firenze, con le sue articolazioni territoriali di Quartiere, è titolare del servizio di pubblica lettura, gestisce il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine con le modalità e nelle forme che meglio rispondono alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni stabilite dalla legislazione nazionale e regionale in materia.

Le biblioteche fanno parte del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina (d'ora in avanti SDIAF), che è articolato in 31 biblioteche pubbliche comunali, 18 archivi comunali e oltre 100 enti, biblioteche e istituti culturali. L'adesione permette l'accesso al patrimonio delle biblioteche e degli istituti aderenti e la valorizzazione degli aspetti storico-politico-sociali del territorio con iniziative che rendano fruibili la documentazione e il patrimonio bibliografico conservato. L'appartenenza a SDIAF consente inoltre agli utenti delle biblioteche l'accesso agevolato a iniziative di carattere culturale.

Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine è articolato in:

**2 biblioteche di interesse cittadino:** Biblioteca delle Oblate e Palagio di Parte Guelfa;

**9 biblioteche del territorio:**

Quartiere 1: Pietro Thouar, Fabrizio De André;

Quartiere 2: Mario Luzi, Dino Pieraccioni;

Quartiere 3: Villa Bandini, Galluzzo;

Quartiere 4: BiblioteCaNova Isolotto;

Quartiere 5: Filippo Buonarroti, Orticoltura;

**2 biblioteche scolastiche:** Biblioteca dei Ragazzi e Biblioteca Istituto Statale di Istruzione Superiore (I.S.I.S.) Leonardo Da Vinci. Le biblioteche scolastiche sono gestite attraverso convenzioni con gli Istituti Scolastici di riferimento;

**1 Bibliobus;**

**1 punto di lettura:** Punto Luciano Gori;

**5 punti di prestito nei centri commerciali Unicoop Firenze;**

**2 punti di prestito in ospedale** (Ospedale Santa Maria Nuova e Ospedale San Giovanni di Dio);

**3 punti di prestito all'interno degli Istituti Penitenziari Gozzini e Sollicciano.**

Gli indirizzi e i contatti delle Biblioteche sono disponibili sul sito web <https://cultura.comune.fi.it/pagina/orari-e-contatti>

### 2.3. Comunicazione con le biblioteche

Le biblioteche assicurano l'informazione agli utenti sui servizi disponibili e sulle modalità di utilizzo, sulle iniziative, le attività e i progetti attraverso materiali cartacei (locandine, avvisi, inviti ecc.) e canali digitali (sito web, social media, newsletter, ecc.).

Informazioni sui servizi e sulle attività possono essere ottenute anche per telefono o per email.

Il Sistema bibliotecario comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti:

1. il portale web dedicato alla cultura e collegato alla rete civica del Comune di Firenze dove vengono comunicati e promossi i servizi, le collezioni, le attività e i progetti delle biblioteche;
2. i profili sui social network: hanno l'obiettivo di promuovere i servizi, le collezioni, le attività e i progetti e il libro e la lettura come fattore di crescita culturale, personale e civile. I post vengono pubblicati e moderati con una frequenza quasi quotidiana e l'attività si riduce nei mesi estivi e durante le festività. La comunità social è regolata dalla Social media policy;
3. la newsletter e messaggi informativi. La newsletter consente agli iscritti di essere aggiornati su servizi, proposte di lettura, iniziative culturali e progetti delle biblioteche. L'invio della newsletter è settimanale e l'attività si riduce nei mesi estivi e durante le festività. Per ricevere la newsletter è necessario registrarsi indicando l'indirizzo email, che viene trattato nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy. È possibile recedere dal servizio in qualsiasi momento. I messaggi informativi sono inviati agli iscritti alle biblioteche tramite il software gestionale.
4. gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare rassegne e iniziative.

### 2.4. Accesso

L'accesso alle sedi delle biblioteche durante l'orario di apertura al pubblico è libero e gratuito.

Gli orari di apertura sono orientati a soddisfare le esigenze delle diverse fasce di utenza per quanto consentito dalle risorse umane disponibili e dalle caratteristiche delle singole sedi. In occasione delle festività e nella stagione estiva gli orari possono essere modificati o ridotti oppure le biblioteche possono prevedere la chiusura totale.

Le variazioni degli orari di apertura sono segnalate, salvo casi di forza maggiore, con almeno una settimana di anticipo anche sul sito web, salvo situazioni di emergenza.

Le biblioteche sono accessibili e libere da barriere architettoniche. Laddove ci fossero ancora barriere, le biblioteche si adoperano per eliminarle in collaborazione con gli uffici comunali preposti.

#### *Accesso cani*

L'accesso ai cani è consentito e regolamentato dalla Legge Regionale n. 59/2009 art. 21, dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 6 agosto 2013 e dal Regolamento comunale per la tutela degli animali (Deliberazione del Consiglio Comunale n. 285 del 3/05/1999 modificato con Deliberazioni del Consiglio Comunale n. 25 del 22/04/2002 e n. 25 del 7/04/2014).

L'accesso è consentito nella misura di un solo cane per proprietario o detentore che è tenuto ad

utilizzare sempre il guinzaglio e la museruola qualora possa determinare danni o disturbo agli altri frequentatori, a raccogliere le deiezioni in tutti gli spazi interni ed esterni e a risarcire gli eventuali danni. Il proprietario o detentore deve avere cura che l'animale non crei disturbo o danno alcuno. Per motivi di sicurezza e di igiene non è consentito l'ingresso ai cani nelle sezioni delle biblioteche dedicate ai bambini e ai ragazzi.

## 2.5. Norme di comportamento

Per assicurare a tutti una buona permanenza in Biblioteca è necessario:

- osservare un comportamento corretto e composto con il personale e con gli altri utenti;
- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare i corrispettivi stabiliti quando previsti;
- rispettare, ovvero non arrecare danni al patrimonio, agli arredi e alle strutture;
- non recare alcun pregiudizio al regolare funzionamento delle biblioteche;

Si fa presente inoltre:

- L'accesso agli uffici è consentito al solo personale della biblioteca;
- Non è consentito introdurre nelle biblioteche bagagli in numero superiore a uno e di dimensione eccedente il bagaglio a mano (55x40x20 cm, max 10 kg);
- È vietato sostare, ostruire o impedire l'accesso alle uscite di emergenza con tavoli, sedie, o qualsiasi altro materiale;
- È necessario parcheggiare le biciclette nelle apposite rastrelliere esterne alle biblioteche laddove presenti. La presenza di biciclette e/o motocicli parcheggiati all'interno, appoggiati ai muri o legati alle cancellate o alle ringhiere sarà segnalata all'autorità competente per la rimozione;
- Non è consentito stare in biblioteca a torso nudo e/o con abbigliamento non consono all'ambiente, né giocare a carte, né a pallone;
- Il consumo di alcolici e l'utilizzo di bottiglie di vetro è consentito solo negli spazi delle Caffetterie, ove queste siano presenti;
- Negli spazi interni delle biblioteche non è permesso consumare cibi né bevande mentre negli spazi esterni delle biblioteche è possibile mangiare e bere facendo attenzione a non macchiare pavimenti e muri. I rifiuti dovranno essere depositati negli appositi contenitori. Le biblioteche sostengono l'impegno alla raccolta differenziata mettendo a disposizione bidoni di colore diversificato per la raccolta della carta e della plastica;
- L'affissione di volantini o la distribuzione di materiale pubblicitario, così come la realizzazione di fotografie, video e filmati sono subordinati ad autorizzazione da parte della Direzione;
- All'interno delle biblioteche non è possibile svolgere alcuna attività commerciale senza debita autorizzazione della Direzione e comunque senza l'espletamento delle necessarie pratiche presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP);
- Il personale delle biblioteche può allontanare dalle strutture l'utente che persista in comportamenti scorretti ed inosservanti delle norme elencate nella carta dei servizi e nel regolamento delle biblioteche, e in generale delle norme di civiltà e sicurezza.

In caso di comportamenti recanti disturbo, scorretti o recanti pregiudizio a persone o cose, o comunque non rispettoso delle norme elencate nella presente carta dei servizi o nel regolamento, il personale 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 e ricorrere alla sospensione dai servizi.

### *Deposito borse Sala conferenza Sibilla Aleramo Biblioteca delle Oblate*

La Sala conferenze Sibilla Aleramo della Biblioteca delle Oblate è dotata di armadietti per il deposito riservati esclusivamente ai partecipanti alle iniziative organizzate in sala. Per utilizzarli è necessario rivolgersi al personale e consegnare un documento di identità o la tessera della biblioteca che verrà restituito alla riconsegna della chiave. Alcuni armadietti sono dotati di prese elettriche e USB per ricaricare PC, smartphone, tablet ecc.

### *Oggetti personali e oggetti smarriti*

Il personale delle biblioteche non è responsabile di eventuali furti o danneggiamenti e declina ogni responsabilità per oggetti lasciati incustoditi nelle sale o dimenticati. Gli eventuali oggetti trovati saranno consegnati all'Ufficio oggetti trovati del Comune di Firenze. Per motivi di igiene, generi alimentari e indumenti saranno cestinati.

In tutte le biblioteche è vietato fumare. Non sono individuate aree specifiche dedicate ai fumatori. Il divieto è esteso anche a tutti gli spazi aperti collocati all'interno degli edifici.

## **2.6. Il personale**

Il personale opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione.

Il personale delle biblioteche, nello svolgimento del proprio lavoro, recepisce e rispetta il Codice deontologico del bibliotecario approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall'Assemblea generale degli associati dell'Associazione Italiana Biblioteche

Il personale stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti e adotta un comportamento ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, e ai principi di uguaglianza e imparzialità e riservatezza.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Amministrazione assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

## **3. LE COLLEZIONI**

**3.1. Le raccolte documentarie**, distribuite nelle varie sedi del Sistema bibliotecario e gestite come un'unica grande biblioteca cittadina, sono destinate alla generalità del pubblico e sono costituite da documenti su diversi supporti e con diversi livelli di approfondimento, costruite per rispondere alle esigenze informative espresse dagli utenti e per cercare di intercettare i bisogni inespressi dell'intera comunità. Le raccolte sono finalizzate alla soddisfazione di bisogni di svago, di formazione e sviluppo culturale, di studio e ricerca delle diverse fasce d'età e dei diversi ambiti di interesse.

Le raccolte documentarie comprendono:

- testi di letteratura e saggistica in italiano e in altre lingue;
- dizionari, enciclopedie, repertori;
- fumetti e graphic novel;
- guide turistiche;
- audiolibri;
- quotidiani e riviste nazionali e internazionali;
- DVD, CD e altri supporti digitali;
- libri a grandi caratteri, audiolibri, libri tattili e in Braille, libri in simboli e in CAA;
- partiture e spartiti musicali;
- manoscritti, disegni e manifesti;
- mappe e incunaboli;
- microfilm, stampe, fotografie;
- tesi di laurea.

Le collezioni sono prevalentemente collocate a scaffale aperto per favorire l'accesso diretto, fatte salve le misure adottate a garanzia della loro sicurezza e integrità.

## **3.2. Documentazione locale**

Le biblioteche territoriali si impegnano a documentare la vita e la storia della porzione territoriale

corrispondente al quartiere cui afferiscono, compresa la produzione letteraria degli autori locali.

La Biblioteca delle Oblate, in quanto erede della Biblioteca comunale centrale, estende il raggio di azione all'area metropolitana fiorentina.

I materiali antichi (anteriori al 1830), rari e di pregio possono essere richiesti in consultazione, effettuandone richiesta al personale. La consultazione è consentita in apposite sale, con specifiche modalità, sotto la sorveglianza del personale.

#### *Archivio Movimento di Quartiere*

Presso BiblioteCaNova Isolotto ha sede l'Archivio Movimento di Quartiere, promosso e gestito dall'omonima associazione, con cui il Comune di Firenze ha stipulato un patto di collaborazione. L'Archivio raccoglie e conserva documentazione inerente all'attività del Movimento di base a Firenze, a partire dal 1966.

### **3.3. Patrimonio storico**

Le biblioteche che hanno un consistente patrimonio storico sono la Biblioteca delle Oblate, la Biblioteca di Palagio di Parte Guelfa, la Biblioteca Pietro Thouar e la Biblioteca I.S.I.S. Leonardo Da Vinci.

#### *Biblioteca delle Oblate*

La Sezione di Conservazione e storia locale della Biblioteca delle Oblate conserva la collezione di quella che, fino a maggio 2007, è stata conosciuta con il nome di Biblioteca comunale centrale ed è dedicata alla conservazione e valorizzazione del patrimonio librario storico che la biblioteca ha acquisito in oltre un secolo di vita a partire dalla sua istituzione in Palazzo Vecchio nel 1898.

I documenti della Sezione sono conservati a scaffale chiuso nel deposito librario, nella Sala Balducci e nella Sala Storica Dino Campana.

Il patrimonio della Sezione consiste in oltre 50.000 documenti tra cui circa 3.000 edizioni antiche stampate tra il XVI secolo e gli inizi del XIX, 9.000 miscellanee storiche, 1.500 testate di quotidiani e periodici, diversi fondi antichi e moderni, un'importante raccolta di foto, bandi e notifiche granducali, e una piccola collezione di manoscritti databili tra il XV e il XX secolo.

Per la richiesta dei volumi occorre rivolgersi al personale. Sono esclusi dal prestito i fondi storici e le tesi di laurea del Fondo Pieroni Bortolotti. Per accedere alle sale è necessario depositare borse e zaini negli appositi armadietti.

#### *Biblioteca di Palagio di Parte Guelfa*

La biblioteca conserva il Fondo Ida Zambaldi e il Fondo Biblioteca dell'Università Popolare (BUP) composto da circa 20000 volumi di letteratura d'appendice, *feuilleton*, romanzi popolari, molti dei quali in prima edizione.

#### *Biblioteca Pietro Thouar*

La Biblioteca conserva il Fondo storico con le acquisizioni dal 1914 al 1944.

#### *Biblioteca I.S.I.S. Leonardo da Vinci*

La Biblioteca possiede un Fondo ottocentesco di oltre 3000 volumi che comprende opere di grande interesse storico letterario, a carattere tecnico scientifico, opere enciclopediche e biografie di scienziati. La Biblioteca possiede anche il Fondo Camilli con testi sulla grafica e tipografia e il Fondo Abati con testi di ottica.

### **3.4. Incremento delle raccolte**

Lo sviluppo, l'incremento e l'aggiornamento del patrimonio documentario avvengono in modo costante, compatibilmente con le risorse economiche, per fornire un'adeguata ed efficace risposta alle esigenze informative dei cittadini, rispondendo ai bisogni di ogni fascia di età e categoria di lettori.

Le raccolte si sviluppano in sintonia con le caratteristiche specifiche di ogni biblioteca, utilizzando le più accreditate fonti bibliografiche, editoriali e commerciali, convenzionali ed elettroniche e tenendo conto



delle altre tipologie di biblioteche presenti sul territorio, quali le statali e universitarie.

#### *3.4.1. Doni, donazioni e lasciti*

La donazione di libri, periodici e documenti da parte di privati o enti rientra tra le modalità di incremento del patrimonio bibliografico, secondo una logica di coerenza e di omogeneità rispetto alle finalità istituzionali.

Possono essere proposte direttamente in biblioteca limitate quantità di libri e materiali multimediali al fine di incrementare singole sezioni della biblioteca o punti di prestito esterni.

Per un quantitativo superiore alle 10 unità, al donatore viene richiesto di formulare una proposta scritta di donazione, indirizzata alla biblioteca prescelta fra quelle del sistema, corredata dall'elenco delle opere.

In ogni caso, per tutte le donazioni deve essere firmata apposita liberatoria da parte del donatore.

La biblioteca valuta i documenti offerti in dono in base a:

- le esigenze di completamento delle collezioni e/o alle esigenze di accrescimento del patrimonio, con attenzione alla diversificazione delle offerte e alle specificità delle singole biblioteche;
- alla natura e alle finalità delle biblioteche pubbliche;
- alla necessità di aggiornamento del patrimonio, compatibilmente con gli spazi a disposizione.

Le biblioteche si riservano la massima discrezionalità riguardo alla gestione, alla conservazione e all'eventuale inserimento a catalogo dei documenti pervenuti attraverso donazione. L'accettazione dei documenti non comporta alcun vincolo di catalogazione o conservazione da parte delle biblioteche.

Dei documenti non selezionati per l'inclusione nelle proprie raccolte, le biblioteche possono, a loro discrezione, stabilire una diversa destinazione verso sedi (enti, biblioteche e istituzioni) che meglio corrispondano al loro contenuto e alla loro finalità, oppure destinarli agli scaffali del libero scambio.

Le biblioteche si riservano la facoltà di acquisire fascicoli mancanti di pubblicazioni seriali, per completare le proprie collezioni, selezionandoli all'interno di raccolte proposte in dono.

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

I doni, una volta accettati dalla biblioteca, non possono essere reclamati dal donatore.

#### *3.4.2. Suggestioni di acquisto (desiderata)*

Gli utenti hanno la possibilità di contribuire alla costruzione delle raccolte proponendo l'acquisto di titoli di loro specifico interesse compilando il modulo disponibile presso le Biblioteche e sul sito web. Le richieste vengono accordate, compatibilmente con le risorse disponibili, purché il contenuto, il livello di trattazione e il formato non risultino estranei o in contrasto con la natura delle raccolte e le finalità di ciascuna biblioteca.

I tempi di acquisto possono variare a seconda della disponibilità sul mercato editoriale.

### **3.5. Revisione, conservazione e scarto**

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

Attraverso questi criteri sono definiti:

- quali materiali sono confermati nel patrimonio corrente;
- quali vengono conservati temporaneamente nei depositi (dove presenti);
- quali vengono definitivamente eliminati dalle collezioni;
- quali infine entrano a far parte del patrimonio storico e permanente;
- quali, in buone condizioni e fruibili, sebbene non più di utilità per la biblioteca, possono essere ceduti, in dono o in scambio, ad altre biblioteche o altri istituti.

Per quanto riguarda quotidiani e riviste, si possono trovare nelle biblioteche, oltre ai numeri in corso:

- i quotidiani degli ultimi 30 giorni;
- i settimanali dei tre mesi precedenti;
- i mensili degli ultimi dodici mesi;
- per i periodici con uscite superiore al mese, l'anno in corso più il precedente.

Le biblioteche conservano alcune testate in modo permanente, in relazione alle tematiche di interesse specifico e alla completezza delle collezioni.

### **3.6. Cataloghi**

Le risorse documentarie possono essere ricercate attraverso il catalogo collettivo online (OPAC) di SDIAF (<https://opac.comune.fi.it/easyweb/w2001/>)

Dal 2009 il catalogo aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN), la rete delle biblioteche italiane, e alla costituzione del catalogo unico nazionale: un unico sistema di servizi bibliografici e di circolazione dei documenti che assicura una descrizione univoca e coerente delle risorse documentarie.

I libri o le opere multimediali possono essere ricercati per autore, titolo, soggetto, casa editrice, parole del titolo o del soggetto, per collana, o attraverso combinazioni diverse di questi ed altri elementi. Il risultato della ricerca consente non solo di sapere se l'opera è presente in una delle biblioteche del sistema, ma anche i tempi di attesa nel caso in cui il materiale sia in prestito.

### **3.7. Promozione delle collezioni**

Le biblioteche organizzano periodicamente rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, per promuovere le raccolte, approfondire particolari tematiche, in occasione di ricorrenze, eventi, iniziative e progetti organizzati o realizzati in biblioteca. Le bibliografie sono disponibili sul sito web e in formato cartaceo sugli scaffali dedicati.

## **1. I SERVIZI**

### **4.1. Iscrizione**

L'iscrizione alle Biblioteche è libera e gratuita ed è necessaria per utilizzare i servizi.

È possibile iscriversi di persona in una delle sedi delle biblioteche, nei punti esterni oppure tramite una pre-iscrizione online da confermare recandosi in biblioteca con un documento di identità valido.

Per i minori di 14 anni è necessaria l'autorizzazione di un genitore o di un adulto che ne eserciti la potestà, unitamente al suo documento di identità o riconoscimento.

Chi si trova nell'impossibilità di recarsi fisicamente in una delle biblioteche può essere iscritto al prestito da un delegato munito di delega scritta e di un documento di identità (anche in copia) del delegante.

I dati personali forniti al momento dell'iscrizione sono riservati e saranno trattati nei limiti e per le finalità previste dagli artt. 13 e 14 del GDPR 2016/679 e della normativa vigente.

Al momento della dell'iscrizione viene rilasciata una tessera con validità illimitata. La tessera, utilizzabile in tutte le biblioteche e gli istituti di SDIAF, è personale e ogni utente è tenuto a comunicare alla biblioteca variazioni dei dati personali e delle informazioni fornite al momento del rilascio. In caso di smarrimento o furto della tessera, l'utente dovrà darne comunicazione alla biblioteca che provvederà a bloccarla al fine di evitarne usi impropri. È possibile richiedere gratuitamente un duplicato in una delle sedi delle biblioteche.

### **4.2. Orientamento, Consulenza e informazione di comunità**

Le biblioteche offrono gratuitamente, anche ai non iscritti, assistenza per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi, le ricerche bibliografiche, la localizzazione di risorse documentarie su cataloghi e scaffali e l'orientamento verso altri servizi bibliotecari e servizi informativi territoriali.

Il personale è a disposizione per la stesura di bibliografie, consigli di lettura e ricerche particolarmente complesse che non possono essere elaborate in presenza, prenotando un appuntamento, e offre

suggerimenti, bibliografie tematiche e consigli di lettura a insegnanti, educatori, genitori e a chi si occupa di bambini e ragazzi.

Le biblioteche che possiedono materiale bibliografico appartenente ai fondi storici sono a disposizione per ricerche specifiche legate allo studio o alla ricerca personale. Le ricerche vengono eseguite al massimo entro quattro giorni lavorativi.

#### *Informazioni di comunità*

Le biblioteche favoriscono la trasmissione delle informazioni tra ente pubblico e cittadini attraverso un servizio di informazione di comunità con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità della vita individuale e collettiva.

In quest'ottica sono promosse le attività culturali, le risorse e i servizi offerte dalla città e dai quartieri, le informazioni sui servizi dedicati alla ricerca di lavoro e sull'offerta formativa e scolastica, sulle associazioni, lo sport e il tempo libero.

Per offrire questo servizio le biblioteche si avvalgono di "Colombo", un portale di informazione di comunità attraverso il quale i bibliotecari possono offrire risposte in tempi rapidi a chiunque cerchi informazioni sulle opportunità culturali, educative, sanitarie e di supporto sociale del territorio.

### **4.3. Consultazione e lettura in sede**

I libri possono essere prelevati liberamente dagli scaffali per la consultazione o la richiesta di prestito; dopo la consultazione, si raccomanda di non riporli sugli scaffali ma di lasciarli sui tavoli o consegnarli al personale, che si occuperà della loro corretta ricollocazione a scaffale.

In caso sia necessario portare i libri in sale o piani diversi è necessario registrare la consultazione al front-office. I documenti presi in consultazione non possono essere portati fuori dall'edificio e devono essere restituiti entro l'orario di chiusura.

È possibile riservare a proprio nome i materiali consultati in sede, per un massimo di 5 giorni consecutivi, esclusi i giorni di chiusura della biblioteca.

È ammessa la lettura di libri personali.

La lettura di giornali e riviste è consentita in emeroteca e nei locali attigui.

Si raccomanda di evitare di occupare i tavoli con libri e/o altri oggetti personali lasciandoli incustoditi: qualora l'assenza superi i 30 minuti, il posto verrà assegnato ad altri in caso di necessità. Non è possibile occupare posti di lettura per conto di altre persone al momento non presenti. Si richiede anche di non sedersi per terra nelle sale e di non occupare posti a sedere diversi da quelli disponibili ai tavoli, per motivi di sicurezza.

Nelle sale lettura si richiede di non parlare ad alta voce e di silenziare lo smartphone il cui utilizzo è consentito solo negli spazi aperti.

Previa apposizione in tempo utile di specifici avvisi, le sale lettura e studio potranno ospitare incontri e attività culturali di vario genere.

Le biblioteche dispongono di postazioni dedicate e/o dispositivi mobili per la consultazione di DVD, CD, ebook, audiolibri, risorse digitali. Per utilizzarli è necessario presentare la tessera di iscrizione che sarà riconsegnata al momento della restituzione. Il servizio può essere prenotato. Per motivi igienici le biblioteche non forniscono auricolari e/o cuffie.

Le postazioni dedicate e/o i lettori portatili sono prioritariamente dedicati alla consultazione delle risorse multimediali delle biblioteche; se liberi e non prenotati è possibile utilizzarli per consultare risorse proprie.

#### *Postazioni di lettura facilitata*

La Biblioteca delle Oblate e BiblioteCaNova Isolotto possiedono una postazione per la lettura dotata di ausili speciali dedicata ad utenti con disabilità e una postazione riservata alla videoscrittura.

#### *Consultazione e prestito dei documenti non disponibili a scaffale aperto*

Alcune biblioteche conservano una parte delle proprie collezioni o alcune tipologie di risorse documentarie in depositi non accessibili dall'utenza. È possibile fare richiesta di consultazione e/o

prestito di queste risorse con modalità specifiche

### **Biblioteca delle Oblate**

Per consultare e prendere in prestito i documenti conservati nel deposito è necessario rivolgersi al personale. La consultazione delle opere, dei quotidiani e dei periodici, dei microfilm conservati nella Sezione di Conservazione e storia locale è possibile con assistenza in sala da parte del personale in giorni e orari stabiliti.

### **BiblioteCaNova Isolotto**

Per consultare o prendere in prestito i documenti non accessibili a scaffale aperto è necessario rivolgersi al personale.

I materiali richiesti entro le 13, saranno disponibili al prestito/consultazione dalle 14 dello stesso giorno; quelle richieste dalle 13 alla chiusura saranno disponibili dalle 9 del giorno successivo. Le risorse risulteranno prenotate a nome dell'utente che le ha richieste e resteranno disponibili per 3 giorni, scaduti i quali saranno riportate a scaffale e nuovamente disponibili a catalogo.

### **Biblioteca Pietro Thouar**

Per consultare o prendere in prestito i documenti non accessibili a scaffale aperto è necessario rivolgersi al personale.

La consultazione delle opere conservate nel Fondo storico è possibile con assistenza in sala da parte del personale in orari stabiliti. I materiali richiesti entro le 13, saranno disponibili alla consultazione dalle 14 dello stesso giorno; quelle richieste dalle 13 alla chiusura saranno disponibili dalle 9 del giorno successivo. Le risorse risulteranno prenotate a nome dell'utente che le ha richieste e resteranno disponibili per 3 giorni, scaduti i quali saranno riportate a scaffale e nuovamente disponibili a catalogo.

#### *Accesso alla rete elettrica*

È possibile utilizzare le prese elettriche nelle biblioteche per alimentare i propri dispositivi elettronici (computer portatili, lettori CD, tablet, smartphone) solo se i cavi non intralciano il passaggio specialmente sulle vie di fuga. Non è consentito utilizzare prese elettriche alle quali siano collegate le strumentazioni della biblioteca (PC, stampanti, modem ecc.).

## **4.4. Riproduzione e stampa**

#### *Fotocopiatura*

La riproduzione per uso personale di opere del patrimonio delle biblioteche è consentita nel rispetto delle norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2000 Nuove norme di tutela del diritto d'autore).

Le riproduzioni, in formato A3 e A4, vengono eseguite dal personale delle biblioteche. Per quantitativi pari o inferiori a 20 pagine, la consegna è immediata; per quantitativi superiori alle 20 pagine, la richiesta viene esaudita entro 3 giorni lavorativi.

Le richieste di riproduzione possono essere presentate anche per email all'indirizzo di posta della biblioteca che possiede il volume per il quale si richiede il servizio.

Gli utenti possono anche richiedere l'invio postale al proprio domicilio delle riproduzioni ordinate, previo pagamento della tariffa vigente.

Le fotocopie sono possibili solo per il materiale moderno con data di pubblicazione anteriore agli ultimi 70 anni, escludendo comunque le opere di grande formato o in stato di conservazione precario, o che presentino rischi di deterioramento.

Il servizio di fotocopie è a pagamento secondo le tariffe vigenti

#### *Stampa*

La stampa da web è possibile fino ad un massimo di 20 fogli al giorno, a fronte del pagamento della tariffa vigente.

Non è possibile utilizzare chiavette USB dalle postazioni delle biblioteche e quindi non è consentito stampare file presenti su di esse.

Il servizio di stampa in bianco e nero è a pagamento secondo le tariffe vigenti

### **Fotoriproduzione e digitalizzazione**

Per le opere antiche e storiche della Sezione di conservazione della Biblioteca delle Oblate può essere richiesto il servizio di fotoriproduzione attraverso l'apposito modulo.

Le scansioni dei materiali antichi e storici della Sezione di Conservazione della Biblioteca delle Oblate vengono effettuate con scanner planetario ad alta definizione e a colori, al costo determinato dalle tariffe vigenti. Per prezzo a scatto si intende che se in uno scatto entrano due pagine, il prezzo sarà comunque il prezzo di uno scatto.

Le richieste relative al patrimonio antico e storico verranno evase entro 15 giorni.

Le riproduzioni possono essere ritirate in biblioteca o inviate per email.

Nel caso in cui l'utente scelga l'invio per email, il pagamento dovrà avvenire al momento della richiesta.

In caso di file di notevoli dimensioni, l'invio delle immagini potrà avvenire attraverso servizio di trasferimento file su Internet.

Se l'utente preferisce ritirare le riproduzioni di persona, pagherà al momento del ritiro e dovrà presentarsi munito di penna USB correttamente formattata e dotata di spazio sufficiente per il trasferimento delle immagini.

Il costo delle fotoriproduzioni è determinato dalle tariffe vigenti

#### *Fotoriproduzione con mezzo proprio*

In base alla Legge 124/2017 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza), per le opere coperte dal diritto d'autore, l'utente ha diritto di effettuare la riproduzione fotografica con mezzo proprio (smartphone, fotocamere e tablet, ma non scanner portatili o altri dispositivi che entrino in diretto contatto con i volumi) gratuitamente e senza richiedere permessi, rispettando comunque il limite imposto dalla legge, ovvero il 15% del totale.

La riproduzione di materiale coperto dal diritto d'autore è gratuita ed eseguibile con strumentazione propria solo per motivi di studio senza fini di lucro. La riproduzione con strumentazione propria deve essere eseguita senza flash e senza effettuare operazioni che stressino il materiale.

### **4.5. Prestito**

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale.

Per utilizzare il servizio di prestito è necessario essere iscritti a SDIAF, ed essere pertanto in possesso della tessera rilasciata da una qualsiasi delle biblioteche della rete.

Il prestito è gratuito e personale e si conclude con la restituzione alla biblioteca dei documenti.

#### ***Quantità massime di documenti destinati al prestito***

Per favorire la circolazione dei materiali le biblioteche stabiliscono il numero massimo di documenti da poter prendere contemporaneamente in prestito.

Numero massimo di materiali ammessi al prestito

Biblioteca delle Oblate, BiblioteCaNova Isolotto, Biblioteca Palagio di Parte Guelfa:

massimo 8 volumi tramite il prestito locale e 4 volumi tramite il prestito interbibliotecario, 2 periodici, 4 multimediali (CD o DVD).

Biblioteca Pietro Thouar, Biblioteca del Galluzzo, Biblioteca Villa Bandini, Biblioteca Filippo Buonarroti, Biblioteca Dino Pieraccioni, Biblioteca Orticoltura, Biblioteca Fabrizio De André, Biblioteca Mario Luzi:

massimo 5 volumi tramite il prestito locale e 4 volumi tramite il prestito interbibliotecario, 2 periodici, 4 multimediali (CD o DVD).

Bibliobus:

### ***Durata del prestito***

30 giorni per i libri e gli audiolibri, 7 giorni per i materiali multimediali, 15 giorni per i periodici.

### ***Registrazione e restituzione***

I documenti presi in prestito o richiesti in consultazione vengono registrati tramite programma informatico.

I libri possono essere restituiti in una qualsiasi delle altre Biblioteche comunali fiorentine (escluso il Bibliobus), ad eccezione dei libri ottenuti col prestito interbibliotecario.

I documenti presi in prestito sul Bibliobus possono essere restituiti anche in una qualsiasi delle altre Biblioteche comunali fiorentine. Tra la restituzione dei libri e la chiusura del prestito intercorrono i tempi logistici di trasporto, la registrazione della restituzione avviene quando il materiale arriva alla biblioteca proprietaria.

In questi casi è richiesta la firma di un modulo per certificare la restituzione dei documenti in una biblioteca diversa da quella proprietaria del documento.

### ***Rinnovo***

Qualora non ci siano prenotazioni da parte di altri utenti, il prestito di libri ricevuti sia in prestito locale sia interbibliotecario può essere rinnovato, una sola volta, per ulteriori 30 giorni, entro i 6 giorni precedenti la scadenza. Non è possibile rinnovare il prestito per gli altri materiali. La richiesta di rinnovo può essere effettuata in biblioteca, per telefono, per email o tramite il servizio Utente in linea.

### ***Prenotazione***

È possibile prenotare libri o altri documenti presi in prestito da altri utenti e riservare libri o altri documenti a scaffale per il ritiro. Le prenotazioni sono accettate fino al raggiungimento del numero massimo di prestiti consentito e sono permesse tramite il prestito locale e interbibliotecario (eccetto materiali multimediali e riviste). Le richieste di prenotazione possono essere fatte in biblioteca, per telefono, per email o tramite il servizio Utente in linea.

Al momento del rientro del documento prenotato, o all'arrivo del documento prenotato tramite il prestito interbibliotecario, il personale della biblioteca avverte il richiedente per telefono o per posta elettronica.

Il materiale prenotato tramite prestito locale rimane in deposito 5 giorni per i libri, 3 giorni per DVD, i CD e le riviste. Trascorsi i tempi indicati la prenotazione decade.

Se il documento è stato richiesto tramite il prestito interbibliotecario trascorsi 8 giorni, il libro viene rispedito alla biblioteca di origine e l'utente perde il diritto ad avvalersi del servizio per un mese.

### ***Materiali esclusi dal prestito***

Allo scopo di tutelare i documenti con particolari caratteristiche, e nel rispetto della normativa vigente le Biblioteche escludono dal prestito:

- l'ultimo numero arrivato in biblioteca dei periodici o, se trattasi di settimanale, il mese in corso; le riviste con vincolo di conservazione;
- i quotidiani;
- le opere di consultazione generale: dizionari, enciclopedie, atlanti e repertori;
- i manoscritti;
- i microfilm, le stampe, le fotografie;
- i disegni e i manifesti, le opere di grande formato;
- le opere con data di pubblicazione anteriore ai 70 anni;
- le miscellanee sia antiche che correnti;
- le pubblicazioni antiche, rare e di pregio, quali volumi con illustrazioni speciali come carte di tavole di valore o carte ripiegate; le opere dei fondi speciali o soggette a vincoli giuridici;

- i volumi di cui il donatore o il testatore ne abbia vietato il prestito;
- le opere in cattivo stato di conservazione;
- le tesi di laurea e le copie in tiratura limitata;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati nel formato specifico negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);

Possono essere esclusi temporaneamente dalla consultazione e dal prestito documenti utilizzati dalla biblioteca per motivi di servizio e materiali in revisione o che, per il loro precario stato di conservazione, hanno bisogno di interventi di restauro.

### ***Ritardo nella restituzione dei documenti -***

Gli utenti sono tenuti a rispettare le scadenze per la restituzione dei documenti presi in prestito in modo da consentirne la fruizione a tutti.

La biblioteca si impegna ad aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione dei libri presi in prestito:

- rilasciando insieme al libro/ai libri un segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria;
- offrendo l'opportunità, in caso di necessità, di rinnovare i prestiti in scadenza, anche via email e telefonicamente e tramite il servizio Utente in linea;
- facendo giungere solleciti automatici per posta elettronica o anche solleciti telefonici quando possibile;

In caso di ritardo nella restituzione con un tempo superiore alla durata del prestito, è prevista la sospensione dal servizio di prestito per un periodo di tempo pari ai giorni del ritardo e comunque non superiore ai 6 mesi.

In ogni caso, la riammissione al servizio di prestito è subordinata alla restituzione delle opere.

### ***Danneggiamento, smarrimento, furto***

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate le pagine dei libri, riviste, quotidiani e non devono essere rigati o graffiati i DVD, CD, CD-ROM, così come le custodie nelle quali sono contenuti. Al momento della consegna dei materiali, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti sul gestionale di prestito. Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario.

L'utente che smarrisca o danneggi un'opera ricevuta in prestito è obbligato a provvedere, a proprie spese, alla sostituzione, entro 15 giorni dalla contestazione, con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa indicata dalla biblioteca, o anche con altro materiale indicato dalla biblioteca il cui valore sia pari a quello del titolo smarrito o danneggiato, oppure, in subordine, sarà tenuto a risarcire il danno in base al valore del bene disperso o danneggiato, valore che verrà stabilito attraverso la consultazione delle banche dati online.

La mancata riconsegna dei materiali, il mancato riacquisto o il mancato pagamento della somma corrispondente comporta la sospensione dell'iscrizione e dei servizi ad essa collegati e può essere valutata l'opportunità di recuperare l'importo dovuto con le modalità previste dal Comune di Firenze per la riscossione coattiva.

In caso di furto verrà presentata denuncia all'autorità di pubblica sicurezza.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali della biblioteca, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dal riacquisto e dal risarcimento.

### ***Prestito speciale***

Le biblioteche ammettono deroghe nel caso di prestiti per scuole, comunità, istituzioni. In tal caso può essere data in prestito una quantità di documenti superiore a quella stabilita e/o per un tempo maggiore.

### ***Procedure di gestione del prestito in caso di emergenza***

Qualora non sia temporaneamente possibile accedere al programma informatico di gestione dei prestiti, a causa di assenza di connessione Internet o in seguito a interventi di manutenzione, le biblioteche attivano la procedura di registrazione manuale del prestito.

Durante lo svolgimento di queste operazioni è possibile restituire i materiali tenendo conto che la verifica della situazione dei prestiti sulla tessera dell'utente viene effettuata al ripristino del programma.

### ***Prestito a domicilio***

Le biblioteche organizzano il servizio di prestito a domicilio rivolto a persone con più di 65 anni, persone non autosufficienti, disabili e a coloro che hanno difficoltà, anche temporanea, ad uscire di casa o in particolari situazioni di conclamata emergenza.

### ***Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore dell'utente***

Per le opere a stampa non possedute dalla biblioteca, gli utenti iscritti possono chiedere gratuitamente in prestito documenti posseduti da altre biblioteche di SDIAF, alcuni istituti culturali, le biblioteche dell'Università degli Studi di Firenze, dell'Istituto Universitario Europeo e la Biblioteca Marucelliana. All'arrivo del volume, l'utente viene avvisato telefonicamente o per email.

Trascorsi 8 giorni, il libro viene rispedito alla biblioteca di origine e l'utente perde il diritto ad avvalersi del servizio per un mese. Il servizio è gratuito.

Non sono ammessi per il prestito interbibliotecario i materiali diversi dal libro.

Il servizio può essere sospeso o ridotto nel mese di agosto e durante le festività.

È possibile anche richiedere, per il tramite di altre biblioteche, la riproduzione – cartacea o digitale – di articoli, saggi o porzioni di libri, nei limiti percentuali consentiti dalla legge sulla tutela del diritto d'autore, dietro pagamento della tariffa fissata dalla singola biblioteca che effettua il servizio, secondo le modalità da essa stabilite e comunicate all'utente.

Non è ammessa la spedizione dalla biblioteca proprietaria dei documenti direttamente all'utente.

I tempi per l'arrivo del documento, determinati da fattori quali la velocità di risposta delle biblioteche prestanti e l'efficienza dei servizi postali, sono variabili: per il prestito provinciale il tempo medio di attesa è di 7 giorni; per quello regionale il tempo medio attuale è calcolato in 10 giorni.

Il prestito interbibliotecario si può estendere alle biblioteche e agli istituti della Regione Toscana oppure si possono attivare prestiti con biblioteche italiane ed estere.

In questi casi il servizio può prevedere il pagamento di un corrispettivo e la consegna del documento è effettuata solo dopo l'eventuale pagamento in base alle tariffe vigenti.

L'utente che ha richiesto prestiti interbibliotecari o forniture documenti che prevedono costi vivi è chiamato a coprire tali spese anche se, successivamente all'ordine, dichiara di non essere più interessato a consultare tali documenti o se scopre che essi non contengono le informazioni desiderate. In tal caso la tessera personale di iscrizione al servizio sarà bloccata finché non regolarizzerà il pagamento di quanto dovuto per il servizio ricevuto.

### ***Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore di altre biblioteche***

Le biblioteche comunali fiorentine consentono alle biblioteche italiane ed estere di usufruire del loro patrimonio, con le limitazioni previste dalle norme generali sulla circolazione dei documenti. L'utente remoto interessato a un documento localizzato tramite il catalogo online deve rivolgersi alla propria biblioteca che provvederà a inoltrare la richiesta.

Al di fuori dei progetti di cooperazione fra le biblioteche aderenti a SDIAF e al progetto Libri in rete, le biblioteche dovranno inviare la propria richiesta all'indirizzo email della biblioteca individuata come destinataria della richiesta, specificando i dati della biblioteca richiedente e i riferimenti bibliografici dell'opera desiderata. Il servizio è sottoposto alla tariffa vigente.

## **4.6. Punti di prestito esterni. Libero scambio**

### ***Bibliobus***

Il Bibliobus è il servizio di biblioteca itinerante ideato e progettato dalla Biblioteca dell'Isolotto fin dal



1995, ed esteso a tutta la città dal 2018.

È rivolto ai cittadini di ogni età ed è pensato per far entrare la lettura nella quotidianità delle persone andando loro incontro nei maggiori luoghi di aggregazione e per far conoscere i servizi, le attività e i progetti delle biblioteche. Il Bibliobus percorre itinerari nei cinque quartieri della città. Si può trovare nei giardini pubblici, vicino alle scuole, nelle piazze, durante i mercati e le feste di quartiere. Il servizio è sospeso nei periodi festivi e durante i mesi estivi.

### ***Punto di lettura Luciano Gori***

Il Punto di lettura Luciano Gori è gestito dai volontari dell'Associazione Lib(e)ramente-Pollicino e si trova nei locali che fino al 2008 hanno ospitato la Biblioteca dell'Isolotto nel Quartiere 4. Offre servizi di prestito, consultazione e navigazione Internet.

### ***BiblioCoop***

I punti di prestito BiblioCoop sono realizzati all'interno del progetto di promozione della biblioteca e della lettura all'interno dei centri commerciali "Presta Libri & Co. Alimenta gratis la mente" realizzato da Unicoop Firenze in collaborazione con la Regione Toscana.

Presso i punti BiblioCoop sono attivi i servizi di iscrizione alla biblioteca, prestito locale e consultazione dei volumi. All'interno dei punti BiblioCoop sono organizzati eventi e iniziative finalizzate alla promozione della lettura e del libro in accordo con la biblioteca di riferimento e con la partecipazione di soggetti del territorio che operano nell'associazionismo e nella cultura. La gestione dello spazio è affidata a un gruppo di volontari, soci Unicoop Firenze, ai quali è garantito l'aggiornamento e la formazione per la promozione del servizio bibliotecario e di lettura negli appositi spazi BiblioCoop. Chi è interessato a collaborare può dare la propria disponibilità direttamente presso il punto di prestito.

### ***BOX Punti BiblioCoop Firenze***

Coop.fi. Firenze Gavinana  
via Erbosa 66b/c 68  
biblioteca di riferimento: Biblioteca Villa Bandini

Coop.fi Firenze Ponte a Greve  
viuzzo delle Case Nuove  
biblioteca di riferimento: BiblioteCaNova Isolotto

Coop.fi Firenze Forlanini  
via Forlanini 1/3  
biblioteca di riferimento: Biblioteca Filippo Buonarroti

Coop.fi Firenze Le Piagge  
viale Lombardia, 1P  
biblioteca di riferimento: Biblioteca Filippo Buonarroti

Coop.fi Cimabue  
via Cimabue 48  
biblioteca di riferimento: Biblioteca Mario Luzi

### ***Prestito in ospedale***

Il servizio di prestito in ospedale è rivolto a tutti coloro che per qualunque motivo si trovano in ospedale: degenti, personale infermieristico e medico, persone inserite nei programmi di day-hospital, familiari, visitatori.

Il servizio è organizzato nell'ambito del progetto regionale "Un libro un volontario per amico. Leggere fa bene, libri in corsia" che ha come obiettivo la promozione della lettura e della biblioteca all'interno dell'ospedale.

Il progetto è attivo presso l'Ospedale Nuovo San Giovanni di Dio a Torregalli, in partenariato con ASL,

BiblioteCaNova Isolotto, Biblioteca Comunale di Scandicci, AUSER e Lib(e)ramente Pollicino e Ospedale di Santa Maria Nuova, in partenariato con ASL, Biblioteca delle Oblate, AUSER sezione centro.

I servizi offerti sono il servizio circolante di distribuzione per prestito e consultazione dei libri nei reparti tramite un carrello attrezzato a piccola biblioteca e il servizio di lettura ad alta voce.

Nella collezione dei libri riservati al progetto sono presenti: libri di narrativa, libri di saggistica anche di facile divulgazione, libri e altri documenti sui temi legati alla salute, malattie e terapie, libri a grandi caratteri, libri di poesie, libri in lingue straniere, fumetti.

Si possono prendere in prestito al massimo 3 libri o audiolibri per 30 giorni. Il prestito è rinnovabile per ulteriori 30 giorni se i documenti non sono prenotati da altri.

La restituzione del materiale preso in prestito può essere fatta direttamente ai volontari durante il giro in corsia o presso le Biblioteche comunali.

Il compito della biblioteca di riferimento del progetto è quello di mettere a disposizione e organizzare le collezioni, il materiale promozionale, i segnalibri e di occuparsi del reclutamento e della formazione dei volontari. L'Associazione AUSER organizza i volontari che effettuano i turni di servizio. Chi è interessato a collaborare può chiedere ulteriori informazioni alla propria biblioteca di riferimento.

Il servizio è organizzato in armonia con le Linee guida indicate dalla Regione Toscana "Servizi bibliotecari negli ospedali toscani"

### ***Scaffali del libero scambio***

Accessibili gratuitamente a chiunque sia interessato, gli scaffali del libero scambio sono allestiti allo scopo di far circolare libri, riviste e opuscoli per tutte le fasce d'età e hanno l'obiettivo di avvicinare alla biblioteca cittadini che normalmente non ne usufruiscono con un'offerta di lettura priva di tutte le norme che regolano il prestito. Il rifornimento dei libri a scaffale viene garantito dal personale e dai volontari delle biblioteche di riferimento. Le biblioteche collaborano con associazioni e gruppi di interesse che allestiscono e curano scaffali di libero scambio sul territorio.

## **4.7. Servizi on line**

### ***Utente in linea***

Utente in linea è il servizio che consente di controllare i propri dati, la situazione prestiti, prenotare o far riservare libri, prorogare le scadenze, scorrere la lista dei documenti richiesti in biblioteca nel corso del tempo. È possibile richiedere le credenziali di accesso direttamente in biblioteca oppure tramite telefono o email.

### ***Biblioteca digitale DigiToscana MediaLibraryOnLine***

DigiToscana MediaLibraryOnline è la biblioteca digitale della Regione Toscana che consente di accedere gratuitamente, via Internet, a quotidiani, riviste, ebook, musica, banche dati, film, immagini, audiolibri, corsi a distanza ecc. Offre risorse in consultazione e gestisce anche il servizio di prestito digitale.

L'accesso al servizio è consentito solo ai maggiorenni. Per accedere ai contenuti occorre essere iscritti a una biblioteca, richiedere l'account e fornire un indirizzo di posta elettronica valido.

L'iscrizione può essere effettuata presentandosi in biblioteca con la propria tessera oppure compilando il modulo online disponibile sul sito [link <https://cultura.comune.fi.it/pagina/segnalazioni-e-richieste-di-iscrizione-digitoscana-medialibraryonline>]. Il servizio è gratuito.

In DigiToscana MediaLibrary OnLine è possibile prendere in prestito ebook accessibili per utenti con bisogni speciali contrassegnati dal bollino LIA (Libri Italiani Accessibili).

## **4.8. Servizi WiFi e Internet**

### ***Firenze WiFi e BiblioPAAS (Punto Accesso Assistito ai Servizi online)***

Le biblioteche sono raggiunte da Firenze WiFi, la rete per l'accesso wireless a Internet del Comune di Firenze. La navigazione è consentita per un massimo di 500 MB al giorno per dispositivo.

Per utilizzare la navigazione dalle postazioni fisse della biblioteca, per un'ora al giorno non frazionabile, è necessario invece iscriversi al servizio BiblioPAAS.

### ***Modalità di accesso e iscrizione***

L'accesso a Firenze WiFi è libero. Per l'iscrizione a BiblioPAAS è necessario presentare un documento di identità valido e la tessera di iscrizione alle biblioteche di SDIAF. Per tutela contro usi illeciti gli accessi sono tracciati a norma di legge.

L'utilizzo delle postazioni Internet da parte di minori di 18 anni è consentito con il consenso firmato dei genitori o tutori

### ***Assistenza***

Il personale garantisce l'assistenza di base agli utenti per l'utilizzo dei programmi installati sul PC ed è a disposizione per chiarimenti e suggerimenti sull'utilizzo tecnico del servizio BiblioPAAS e sulle modalità di fruizione.

### ***Responsabilità e obblighi degli utenti***

La navigazione ha per fine prioritario la ricerca, lo studio e la documentazione a valore culturale, scientifico e didattico.

Le biblioteche non sono responsabili dei contenuti disponibili in rete, spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

Nome utente e password sono personali e non possono essere resi pubblici e comunicati ad altri.

Non è consentito rimanere alla postazione per più di un'ora e non è previsto il recupero dei tempi non fruiti a causa di problemi tecnici alla rete.

Nel caso in cui le postazioni per la navigazione fossero occupate è possibile prenotare il proprio turno.

Nel rispetto della privacy non è possibile sostare a fianco delle postazioni Internet occupate.

È vietato svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete e l'accesso a siti e /o contenuti in contrasto con il decoro del luogo pubblico. Non è possibile utilizzare chiavette USB dalle postazioni delle biblioteche. L'utente è tenuto a risarcire eventuali danni arrecati alle attrezzature.

La navigazione non è consentita per fini vietati dalla legislazione vigente o in contrasto con gli scopi istituzionali delle biblioteche e/o del Comune di Firenze. L'utente è responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso improprio del servizio, per la violazione di accessi protetti, per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso, per eventuali attività illecite o illegali.

Non è consentito l'utilizzo dei PC delle biblioteche per alcun tipo di attività commerciale o pubblicitaria né per vedere film e giocare online. Per la visione di film è possibile utilizzare gli appositi lettori portatili.

Il personale può effettuare controlli su quanto visualizzato sui PC e possono in qualsiasi momento richiedere l'esibizione della tessera di iscrizione e invitare gli utenti ad interrompere la navigazione sui siti che visualizzano contenuti vietati e/o non conformi al decoro del luogo pubblico e conseguentemente sospendere l'account dell'utente. L'utilizzo scorretto di Internet può comportare, a seconda dei casi e a insindacabile discrezione del Comune di Firenze l'interruzione della sessione, la sospensione o l'esclusione dell'accesso al servizio, la denuncia presso le competenti autorità.

L'uso improprio della postazione come utilizzo di account non proprio ovvero la navigazione su siti che non rispettano i fini del servizio, comporta la decadenza dell'iscrizione dal servizio BiblioPAAS nelle seguenti modalità: dopo 3 richiami scritti, al terzo l'utente sarà sospeso per 3 mesi dal servizio ma resterà attiva l'iscrizione ai servizi della biblioteca. In caso di reiterato uso improprio del servizio di Internet, l'utente, dopo 3 richiami sarà sospeso per l'intero anno solare sia dal servizio BiblioPAAS che dai servizi della biblioteca.

### **4.9. Servizio di consulenza digitale**

Le biblioteche offrono un servizio di consulenza digitale, con incontri di supporto, facilitazione e assistenza guidata all'uso del computer, di Internet, degli smartphone, delle APP, dei social network, dei servizi online delle biblioteche e della Pubblica Amministrazione.

La partecipazione agli incontri è gratuita su prenotazione e riservata agli iscritti alle biblioteche.

#### *BOX Formazione a distanza - Progetto TRIO - BiblioteCaNova Isolotto*

BiblioteCaNova Isolotto è indicata dalla Regione Toscana come punto di accesso a TRIO, il portale della formazione a distanza della Regione Toscana che propone gratuitamente corsi online di vario argomento (dalle lingue all'informatica, dalle discipline artigianali al management aziendale).

Dalle postazioni dedicate è possibile accedere alla piattaforma e frequentare i corsi, affiancati ad un tutor. Le postazioni TRIO, se e quando non utilizzate per il progetto, possono essere utilizzate da altri utenti per navigare su Internet o altro.

#### **4.10. Servizi per bambini e ragazzi**

Gli spazi delle Sezioni bambini e ragazzi delle biblioteche sono riservati a bambini e ragazzi fino ai 14 anni e ai loro accompagnatori, e sono stati pensati per rispondere alle esigenze delle diverse fasce d'età.

Il patrimonio delle Sezioni bambini e ragazzi è costituito da volumi di narrativa in lingua italiana e straniera, sussidi per le ricerche, fumetti, CD, DVD e audiolibri, libri per le prime letture e giornalini, albi illustrati e libri di stoffa e gomma per i bebè.

Le biblioteche organizzano inoltre letture animate, laboratori, corsi di fumetto, spettacoli teatrali, presentazioni di libri per bambini, ragazzi e famiglie curate dalle associazioni del territorio o dalla biblioteca.

La permanenza dei minori nei locali delle biblioteche è sotto esclusiva responsabilità dei genitori, ai quali si raccomanda di vigilare affinché i bambini tengano un comportamento idoneo all'ambiente.

I genitori, o comunque gli adulti accompagnatori, sono responsabili di eventuali danni arrecati dai minori alle strutture e ai materiali, che sono tenuti a risarcire. Sotto la supervisione di un adulto, i ragazzi possono navigare in Internet attraverso i PC dedicati e apposite postazioni consentono la consultazione dei cataloghi online.

Per motivi di sicurezza e di igiene non è consentito l'ingresso ai cani nelle Sezioni bambini e ragazzi.

Tutte le sezioni bambini e ragazzi sono dotate di Baby pit stop, spazi confortevoli per allattare e cambiare il pannolino.

Per l'allestimento degli spazi, l'implemento delle collezioni, l'organizzazione dei servizi e la progettazione delle attività per i bambini e i ragazzi le biblioteche fanno riferimento alle "Linee guida IFLA per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18", alle "Linee guida per i servizi bibliotecari ai bebè e ai piccolissimi entro tre anni" e alle "Linee guida per i servizi per giovani adulti nelle biblioteche pubbliche" predisposte dalle Sezione dedicata ai ragazzi e ai giovani adulti dell'IFLA.

#### ***Game Corner***

A BiblioteCaNova Isolotto, alla Biblioteca delle Oblate e alla Biblioteca Mario Luzi è presente il Game corner, l'angolo dedicato al mondo dei giochi in scatola.

Il Game corner è aperto durante l'orario delle biblioteche ed è a disposizione dei bambini, ragazzi e delle loro famiglie per giocare negli spazi delle sezioni bambini ragazzi e della biblioteca. Il personale è a disposizione per tutte le informazioni di cui ci sia bisogno.

Le biblioteche fanno parte dei percorsi educativi e formativi integrativi della didattica de "Le Chiavi della città" della Direzione Servizi Informativi del Comune di Firenze con l'offerta di progetti dal titolo "Passepartout, il giro delle biblioteche in 200 giorni" rivolta agli asili nido, alle classi delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie della città. Le proposte sono finalizzate a promuovere e stimolare il piacere della lettura e la conoscenza dei servizi bibliotecari, nell'ottica di garantire a tutti, senza alcuna distinzione, l'accesso alla conoscenza.

#### ***Lettori si cresce***

Dal 2021 le biblioteche inviano ai bambini e alle bambine nati e residenti nel Comune di Firenze un invito – assieme ad un metro pieghevole con suggerimenti di lettura – a ritirare, in una delle biblioteche comunali della città, un libro, un dono speciale come benvenuto. La consegna del libro al nuovo nato

vuole essere l'occasione per far conoscere alle famiglie le biblioteche e le sezioni bambini e ragazzi, i servizi e le collezioni dedicati, gli spazi dei Baby pit stop pensati per il comfort di genitori e bebè, e tutte le attività e i progetti dedicati ai più piccoli, oltre che per promuovere la lettura condivisa in famiglia quale gesto importante per lo sviluppo cognitivo dei bambini, capace di influenzare una comprensione del linguaggio migliore e precoce

#### **4.11. Servizi Interculturali e per minoranze linguistiche**

Nelle raccolte delle biblioteche si trovano sezioni di libri in lingua originale, sia per adulti che per ragazzi, prevalentemente nelle lingue veicolari (inglese, francese, spagnolo, tedesco e portoghese), ma anche in altre lingue parlate dalle comunità straniere presenti sul territorio del Comune di Firenze (rumeno, albanese, cinese, arabo, russo, giapponese, hindi, urdu, punjabi, tamil, cingalese, tagalog, filippino, farsi).

Alle collezioni in lingua originale si affiancano progetti formativi e servizi di informazione di comunità e iniziative di incontro e promozione interculturale rivolti a tutte le fasce d'età.

Le biblioteche promuovono il progetto **Bibliomondo** all'interno del quale si tengono corsi di lingua italiana e straniera per adulti e bambini e si offre l'accompagnamento ai servizi bibliotecari. Oltre ai corsi di lingua le biblioteche propongono attività collaterali come corsi di italiano di introduzione al linguaggio del codice della strada, visite guidate per conoscere e accedere ai servizi della biblioteca, attività di supporto alla lingua italiana, iniziative di conoscenza del territorio e della cultura italiana e attività di valorizzazione delle lingue madri, con lo scopo di facilitare il mantenimento della propria cultura, attraverso il veicolo primario della lingua. Al momento il progetto è attivo presso BiblioteCaNova Isolotto e presso la Biblioteca Pietro Thouar. Gli utenti possono rivolgersi ad uno sportello Bibliomondo per avere informazioni sulle opportunità offerte e sui servizi offerti dalla Biblioteca e dal territorio.

Le biblioteche promuovono il progetto nazionale **Mamma Lingua** e la Biblioteca delle Oblate opera come centro rete per la Regione Toscana. L'obiettivo del progetto è la valorizzazione del bilinguismo e della lingua madre e la promozione della lettura in famiglia con particolare attenzione a bambini e alle bambine in età prescolare. Con lo scopo di contrastare povertà educativa e deprivazione linguistica, il progetto si definisce per mezzo della collaborazione con i Servizi educativi comunali e con altri istituti scolastici statali del territorio. Tale collaborazione si attua attraverso la promozione del prestito di libri in lingua del patrimonio delle biblioteche alle famiglie attraverso le scuole e la realizzazione di eventi dedicati alla lettura ad alta voce in lingua madre all'interno delle biblioteche.

#### **4.12. Attività culturali e promozione della lettura**

Le biblioteche realizzano una programmazione culturale continuativa organizzando incontri, dibattiti, presentazioni di libri e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'approfondimento culturale.

L'organizzazione delle attività può avvenire anche in collaborazione con altre istituzioni e associazioni operanti sul territorio, enti pubblici o privati e può essere promossa in modo coordinato con altre biblioteche e istituti documentari o culturali.

I soggetti che intendono proporre attività culturali alle biblioteche possono presentare richiesta utilizzando uno specifico modulo disponibile sul sito. Le condizioni generali per l'utilizzo degli spazi sono contenute in uno specifico vademecum.

Gli spazi sono messi a disposizione a titolo gratuito. Per eventi straordinari possono essere previsti oneri a carico del richiedente (pulizia, sorveglianza, servizi accessori di personale ecc.). Le iniziative possono essere effettuate compatibilmente con l'esigenza primaria di continuità del servizio al pubblico, con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali delle biblioteche e con le caratteristiche logistiche dei locali, a cura e spese del richiedente che si assumerà ogni responsabilità relativa allo svolgimento dell'evento e al risarcimento degli eventuali danni causati a persone o cose durante lo stesso.

In occasione della presentazione di libri e di contestuale vendita dovrà essere fatta istanza per la vendita temporanea in luogo pubblico presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP). Si potrà prescindere da tale richiesta laddove sia l'autore stesso a vendere direttamente il proprio libro quale "opera del proprio ingegno".

Per le presentazioni di libri è richiesta la donazione di una copia alla biblioteca.

Degli eventi in programma è data comunicazione sul sito delle biblioteche, tramite newsletter e messaggi informativi, social network o, quando possibile, con iniziative pubblicitarie *ad hoc* (volantini, pieghevoli, comunicati stampa ecc.). Le biblioteche si impegnano inoltre a darne adeguata informazione anche mediante l'affissione di avvisi negli spazi interessati.

Non sono accoglibili:

- le iniziative che espressamente presentano caratteristiche riconducibili a propaganda politica;
- le iniziative che contengano elementi di commercializzazione, di autopromozione ed in genere realizzate a scopo di lucro, salvo i casi in cui esistano specifici accordi con l'Amministrazione comunale;
- le iniziative che contengono elementi in contrasto con le finalità della biblioteca.

### ***Visite guidate***

Le biblioteche offrono visite guidate per far conoscere gli spazi, servizi, le collezioni e le attività.

Le visite sono rivolte a gruppi di utenti, associazioni o istituzioni che ne facciano richiesta, alle scuole di ogni ordine e grado nell'ambito dei progetti didattici di promozione della lettura e a gruppi di visitatori professionali e di studenti tenendo conto degli aspetti di specifico interesse dei visitatori.

Le visite guidate sono organizzate compatibilmente con il servizio e le attività, sono gratuite, su prenotazione e sono accolte in ordine di presentazione.

### **4.13. Biblioteche in carcere**

BiblioteCaNova Isolotto collabora con le biblioteche della sezione maschile e femminile della Casa circondariale di Sollicciano e con la biblioteca interna della Casa circondariale Mario Gozzini.

La collaborazione prevede la catalogazione e la valorizzazione del patrimonio, la promozione dei servizi e delle attività e l'attivazione dello Scaffale circolante del Polo regionale di documentazione interculturale.

La biblioteca è diventata un punto di riferimento e una risorsa molto significativa nel contesto penitenziario sotto gli aspetti della socializzazione, dell'acquisizione e dell'arricchimento delle capacità espressive delle persone che la frequentano.

I servizi bibliotecari in carcere recepiscono le "Linee guida per i servizi bibliotecari ai detenuti" dell'IFLA che pongono la biblioteca come "una parte importante dell'ambiente carcerario, grazie al suo sostegno ai programmi educativi, ricreativi e riabilitativi".

## **5. COOPERAZIONE, ALLEANZE, FORME DI PARTECIPAZIONE**

### **5.1. Collaborazioni e alleanze**

Le biblioteche si impegnano attivamente nella costante ricerca di alleanze con le realtà culturali e sociali del territorio, istituzionali e non istituzionali, che possano condividere i valori e gli obiettivi della biblioteca di pubblica lettura e con le quali poter avviare e realizzare proposte di coinvolgimento della cittadinanza. Sono strategiche, e particolarmente curate, le relazioni con gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado, con gli Uffici culturali e con gli enti e le associazioni dei quartieri di riferimento.

Le biblioteche partecipano a progetti e aderiscono a convenzioni sostenuti e coordinati a livello locale, regionale e nazionale al fine di:

- promuovere il libro e la lettura, con speciale attenzione ai bambini di età prescolare e scolare, ai ragazzi e agli adolescenti (ad es. programma Nati per leggere, Chiavi della città, campagna di promozione della lettura Maggio dei Libri);
- favorire la conoscenza e la fruizione dei servizi bibliotecari e, in generale, della storia e del patrimonio culturale, sociale e ambientale della città e dei suoi quartieri, con particolare riguardo alle persone portatrici di bisogni speciali e difficoltà sensoriali/motorie/cognitive (ad es. Bibliopassi);
- sostenere l'educazione e la formazione permanente lungo tutto l'arco della vita (ad es. Progetto

- TRIO, Progetto Biblioteca in carcere);
- incoraggiare l'interazione tra persone di diversa nazionalità, genere, età e religione (ad es. Scaffale Circolante del Polo Regionale di Documentazione Interculturale, progetto Mammalingua, Storie per tutti, nessuno escluso);
  - rendere maggiormente fruibile il patrimonio (ad es. Indice SBN, catalogo collettivo delle pubblicazioni acquisite dalle biblioteche aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale, Medialibrary On Line) in collaborazione con SDIAF.

## 5.2. Patto per la lettura

Il Patto per la lettura si configura come una alleanza che coinvolge tutti i soggetti della filiera del libro operanti a Firenze e ha lo scopo di creare una rete cittadina di collaborazione permanente che si impegni per ideare e sostenere progetti condivisi che rendano la lettura un'abitudine sociale diffusa e un fattore di promozione del benessere individuale e sociale. L'adesione al Patto per la lettura è aperta a istituzioni culturali, soggetti pubblici e privati, associazioni, biblioteche, librerie, case editrici, scuole, università, fondazioni e tutti i soggetti operanti nella filiera del libro. L'adesione al Patto ha durata triennale a decorrere dalla data della stipula ed è rinnovabile su espressa volontà delle parti firmatarie manifestata nei 6 mesi antecedenti alla scadenza. Per aderire al Patto è necessario compilare il modulo firmato dal legale rappresentante e inviarlo a [pattoperlalettura@comune.fi.it](mailto:pattoperlalettura@comune.fi.it)

Il Patto per la lettura è stato adottato con deliberazione della Giunta Municipale 2020/443 e recepisce le linee guida e le indicazioni del Patto regionale per la lettura in Toscana approvato nell'aprile 2019.

## 5.3. Forme di partecipazione

Nei modi previsti dallo Statuto e dai Regolamenti comunali sono consentite e rese possibili forme di intervento, di collaborazione e di partecipazione, singola o associata, all'attività delle biblioteche comprese quelle delle Associazioni di volontari e "Amici della biblioteca".

La biblioteca promuove la partecipazione dell'utenza e recepisce suggerimenti per l'acquisizione di documenti o di strumenti informativi non posseduti dalle biblioteche, per il miglioramento dei servizi o per l'ampliamento della propria offerta culturale.

Le proposte di acquisto possono essere fatte compilando il modulo disponibile ai front office delle biblioteche e/o scaricabile dal sito web.

Gli utenti sono invitati a partecipare ai questionari di gradimento effettuati periodicamente.

### *Segnalazioni e reclami*

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalle biblioteche nella Carta dei servizi.

Il reclamo può essere presentato verbalmente, mandando una mail all'indirizzo della biblioteca oppure utilizzando il modulo reperibile in biblioteca e sul sito web. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni. Contestualmente saranno avviate le procedure per porre rimedio alle cause accertate degli eventuali disservizi.

## 6. INDICATORI DI QUALITÀ

Comunicazione annuale chiusure estive o variazioni programmate	entro il 28 febbraio di ogni anno
Comunicazione variazioni orari di apertura:	una settimana di anticipo (salvo situazioni di emergenza non prevedibili)
Tempi di attesa per l'iscrizione al servizio	iscrizione immediata in sede
risposte a richieste via mail	entro 3 giorni lavorativi

richiesta di ricerche materiale bibliografico storico	entro 4 gg lavorativi
Notifica disponibilità documenti prenotati	entro un giorno lavorativo dal rientro del prestito OK
Evasione richieste di prestito interbibliotecario	entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della richiesta
valutazione proposte attività culturali nelle biblioteche comunali fiorentine	entro 30 giorni
comunicazione esito proposte di donazione libri	entro 60 giorni
Tempo di risposta ai reclami	entro 30 giorni
Tempo di concessione autorizzazione foto e riprese video	entro 10 giorni
richiesta riproduzioni digitali o stampe da microfilm	entro 15 giorni
Presenza di postazioni fisse per la navigazione	in tutte le sedi
Disponibilità wi fi	in tutte le sedi

## Privacy

**Informativa Privacy:** Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679 e della normativa nazionale:

Il Comune di Firenze, in qualità di titolare (con sede in Palazzo Vecchio – Piazza della Signoria, IT-50122 - P.IVA 01307110484; PEC: protocollo@pec.comune.fi.it; Centralino: +39 055055), tratterà i dati personali conferiti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati presenti nei campi contrassegnati da asterisco è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di procedere con l'elaborazione dell'istanza e/o la fornitura del servizio. Per contro, il rilascio dei dati presenti nei campi non contrassegnati da asterisco, pur potendo risultare utile per agevolare i rapporti con il Comune, è facoltativo e la loro mancata indicazione non pregiudica il completamento della procedura stessa.

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario all'erogazione della prestazione o del servizio (o altro...) e, successivamente alla conclusione del procedimento o del servizio erogato, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea

Il Sub-Titolare del trattamento è il Direttore della Direzione Gabriella Farsi, Via Garibaldi, 7, Firenze email [direttore.cultura@comune.fi.it](mailto:direttore.cultura@comune.fi.it).

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso il Comune (Comune di Firenze - Responsabile della Protezione dei dati personali, Palazzo Medici Riccardi Via Cavour n.1, 50129 Firenze - email: [rpdprivacy@comune.fi.it](mailto:rpdprivacy@comune.fi.it)).



Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Comune, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).