



DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SETTORE n° 1039 del 8 novembre 2016

Oggetto: Biblioteca comunale – Approvazione aggiornamento della Carta dei servizi

Il Dirigente

VISTA la *Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli*, approvata dalla Giunta municipale con delibera n° 218 del 15 dicembre 2005;

RILEVATO che le Carte dei servizi hanno come scopo fondamentale quello di porgere al cittadino una informazione dettagliata sui servizi stessi e su tutte le opportunità che vengono offerte mediante la loro erogazione;

VISTO il *Regolamento del Servizio bibliotecario comunale*¹;

PRESO ATTO che nel tempo alcuni Servizi afferenti alla Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli hanno subito dei cambiamenti per poter ampliare e migliorare la propria offerta verso i cittadini, nel rispetto dei principi biblioteconomici e di indirizzo del servizio bibliotecario pubblico, secondo le linee guida IFLA/Unesco²;

RILEVATA pertanto la necessità di inserire nella *Carta dei servizi* della Biblioteca gli aggiornamenti relativi ai cambiamenti intercorsi in questi anni;

DATO ATTO che la Giunta comunale, nella seduta del 10 ottobre 2016, ha preso visione della bozza della Carta in oggetto e degli aggiornamenti apportati al testo originario, esprimendo, al riguardo, parere favorevole;

VISTA la bozza della suddetta Carta allegata alla presente deliberazione di cui ne fa parte integrante e sostanziale;

1 Approvato con deliberazione del Consiglio comunale n° 154 del 15.12.1994 e poi modificato con deliberazione del Consiglio comunale n° 46 del 14.05.2003.

2 *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo, preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of Public Libraries dell'IFLA*; edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB. Roma: AIB, 2002. - 156 p.



VISTA la disposizione sindacale n. 85 del 2 maggio 2016 di incarico di Direzione Area 3 al sottoscritto;

DETERMINA

1. di approvare la bozza di *Carta dei servizi della Biblioteca comunale* allegata alla presente determinazione di cui fa parte integrante e sostanziale, la quale riporta le integrazioni e gli aggiornamenti necessari all'erogazione dei servizi della Biblioteca stessa.
2. Di dare mandato agli uffici affinché provvedano a rendere disponibile il nuovo testo sul sito comunale ed a stamparne attraverso il proprio ufficio meccanografico un congruo numero di copie.

Il Dirigente dell'Area
(f.to Dott. Neri Magli)

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione: <https://servizi.055055.it/albofe/home?ente=048001> e, successivamente <https://servizi.055055.it/gdfe/home?ente=048001>



1 - **PREMESSA**

1.1 - Finalità della Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli

La Biblioteca di Bagno a Ripoli è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche, etniche e geografiche.

La Biblioteca di Bagno a Ripoli aderisce al *Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF)*, che consente agli utenti delle biblioteche dei Comuni ed Enti associati di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in generale.

1.2 - A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca

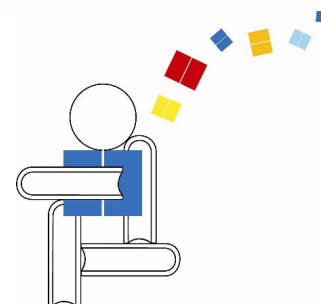
La Carta dei servizi della Biblioteca di Bagno a Ripoli descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti, in ottemperanza alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al proprio regolamento (di cui Delibera del C.C. N 154 del 15.12.94, poi modificato con del. CC n° 46 del 14.5.2003).

1.3 - Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

a) Eguaglianza.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza distinzione alcuna e la Biblioteca si adopera per





rendere facilmente fruibili i propri servizi a tutti i cittadini.

b) Imparzialità.

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività e giustizia.

c) Continuità.

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Fatti salvi i casi di forza maggiore, eventuali interruzioni del servizio saranno comunicate all'utenza con almeno 5 giorni di anticipo.

d) Partecipazione.

La partecipazione degli utenti è auspicata al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L'utente può presentare osservazioni, suggerimenti, reclami e istanze; la Biblioteca darà sollecito riscontro, entro e non oltre 15 giorni dalla loro presentazione.

e) Efficienza ed efficacia.

La Biblioteca di Bagno a Ripoli ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

2 – IL PERSONALE

Le risorse umane rappresentano uno dei principali fattori di qualità di una biblioteca.

Il bibliotecario è l'intermediario attivo tra gli utenti e le risorse.

Il bibliotecario opera in piena autonomia nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali; nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle relative risorse fornite dall'Amministrazione Comunale, tenendo conto anche di quanto stabilito dal sistema bibliotecario *SDIAF*, al quale la



Biblioteca aderisce.

L'aggiornamento professionale del personale è un impegno che l'Amministrazione Comunale assume, garantendo interventi organici e regolari e, dietro suggerimenti del responsabile del servizio, favorendo la partecipazione del personale ad iniziative di aggiornamento non programmate.

3 - SEDE

La Biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile.

Questo è articolato su più piani e l'ingresso è a piano terra dove c'è anche il banco per l'iscrizione e il prestito, lo Spazio bambini e la Sezione locale.

Al primo piano si trovano il banco della consulenza e delle informazioni, la sala di lettura e le altre sezioni della Biblioteca.

Il primo piano è raggiungibile dalla scala interna principale e dall'ascensore a disposizione degli utenti.

Chiunque può accedere alla sala e soggiornarvi per lo studio e la lettura per tutto il tempo che desidera, durante l'orario di apertura.

L'utente può portare in sala libri personali e materiale per scrivere, compreso PC portatili, avendo cura, in questo caso, che i fili di connessione alla rete elettrica non creino problemi di intralcio agli altri utenti. Il deposito delle borse all'ingresso è facoltativo (consigliato) purché queste non siano eccessivamente ingombranti e non creino intralcio nella sala di lettura (es. zaini ingombranti, borsoni per lo sport...)

In tutti i locali della Biblioteca è necessario muoversi silenziosamente e parlare sottovoce; vige inoltre il divieto di fumo.

3.1 - Orario di apertura

Lunedì 09.⁰⁰ - 19.³⁰



Martedì	09. ⁰⁰ - 19. ³⁰
Mercoledì	14. ³⁰ - 19. ³⁰
Giovedì	09. ⁰⁰ - 19. ³⁰
Venerdì	14. ³⁰ - 19. ³⁰
Sabato	09. ⁰⁰ - 13. ⁰⁰

Il mercoledì pomeriggio dalle 14.30 alle 19.00 è aperta la **Sezione locale** ed è consultabile l'**Archivio storico**.

Le mattine di mercoledì e venerdì sono riservate alle attività con le scuole.

Il mercoledì mattina lo SpazioPiù – Sala conferenze della Biblioteca è riservato per lo studio e l'apertura è curata dall'Associazione di volontari della Biblioteca "A tutto volume".

Al momento della chiusura, questa viene annunciata 5/10 minuti prima con segnalazioni luminose.

Le variazioni per l'**orario estivo** e per particolari festività vengono comunicate all'utenza con 15 giorni di anticipo.

4 - I SERVIZI

I servizi erogati dalla Biblioteca sono **liberi e gratuiti** se non specificato diversamente. Nella gestione ed erogazione dei servizi la Biblioteca opera per assicurarne la qualità.

4.1 - Servizi Generali

4.1.1 - Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

4.1.1.1 - Consultazione dei cataloghi

I cataloghi della Biblioteca sono automatizzati e consultabili direttamente dall'utente sui PC riservati a questo scopo, oppure attraverso la connessione al sito della Biblioteca all'indirizzo: <http://biblioteca.comune.bagno-a-ripoli.fi.it/>

L'utente può comunque accertarsi della presenza di un documento anche telefonicamente o tramite mail.



Con le stesse modalità è possibile consultare anche il catalogo collettivo di tutte le biblioteche e Istituti appartenenti al Sistema documentario integrato dell'Area fiorentina (*SDIAF*).

4.1.1.2 - Organizzazione e accesso al patrimonio bibliografico e documentario

I documenti della Biblioteca sono disposti su scaffali aperti e sono consultabili in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

I libri che non trovano spazio sugli scaffali aperti sono collocati in magazzini il cui accesso è riservato al personale; l'utente può richiederli e gli saranno consegnati subito o al massimo entro mezz'ora.

I libri sono collocati sugli scaffali secondo le dieci classi della Classificazione Decimale Dewey, identificate da etichette di vario colore. Una tabella riassuntiva di tali classi e dei colori associati è presente in sala di lettura.

Anche la segnaletica interna alla Biblioteca favorisce l'individuazione di spazi, sezioni e materiale documentario.

4.1.1.2.1 - Sezione generale

Questa sezione comprende documenti (per lo più materiale cartaceo ma anche multimediale) di tutte le discipline che vanno incontro agli interessi educativi, culturali, informativi, di svago e intrattenimento della comunità.

Il materiale della sezione generale è disponibile per il prestito, salvo quello segnalato con un rombo rosso applicato sulla costola del libro. La saggistica è collocata negli spazi della sala di lettura, la narrativa è collocata a parte in una sala al primo piano.

4.1.1.2.2 - Sezione di consultazione

Questa sezione comprende opere generali.

Enciclopedie, bibliografie, biografie, storie generali, dizionari, annuari e repertori relativi a tutte le discipline sono disponibili, in un settore della sala lettura, per la sola consultazione in sede



e sono quindi esclusi dal prestito. L'utente può fotocopiare parte di queste opere nei limiti della legge sul copyright (L.248 del 18.8.2000), dopo averne ottenuto l'autorizzazione dal personale, allo scopo di salvaguardare lo stato di conservazione dell'opera.

4.2 - Prestito

4.2.1 - Prestito locale

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri.

Per averne diritto l'utente deve **iscriversi** alla Biblioteca compilando una scheda di garanzia della privacy (art.10 della L. 675/96) e presentando un documento di identità. A questo punto gli verrà rilasciata gratuitamente una tessera che dovrà presentare ogni volta che vorrà prendere dei documenti in prestito. Per i minori è prevista l'iscrizione previa autorizzazione di un genitore o di chi esercita la patria potestà.

La tessera è utilizzabile anche presso le altre biblioteche della rete *SDIAF*.

L'utente può prendere in prestito **fino a 10 documenti** (massimo 4 multimediali), ad eccezione di:

- periodici, per i quali è prevista una particolare modalità: prestito breve dal sabato alle ore 13 al lunedì successivo alle ore 9, per i soli periodici dell'anno in corso;
- opere di consultazione generale;
- tesi di laurea;
- documenti rari.

La durata del **prestito è di 30 giorni** ed è cura dell'utente avere presente il proprio scadenziario.

Al momento della scadenza del prestito l'utente può richiedere, anche telefonicamente o tramite mail, una proroga di ulteriori trenta giorni che verrà concessa, ad eccezione delle guide



turistiche, a condizione che il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

I libri che al momento della richiesta risultino in prestito, possono essere **prenotati**: al loro rientro, l'utente che li ha richiesti sarà avvisato tramite mail, ad eccezione di coloro che non possiedono un indirizzo email e che verranno avvisati telefonicamente. L'utente avrà 5 giorni lavorativi di tempo per ritirare i documenti prenotati.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento, è tenuto al riacquisto; per i documenti fuori commercio dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso³.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti, né usufruire di proroghe.

Dal 2014 è stato attivato il servizio "**Utente web**" che prevede il dialogo online con la propria Biblioteca.

L'utente web, in autonomia e da postazione remota, può:

- controllare i propri prestiti, il proprio storico, i propri dati personali,
- collegarsi direttamente con l'Opac *Sdiaf*
- prenotare libri sia in prestito che disponibili,
- prorogare i prestiti,
- cancellare le prenotazioni.

Particolari modalità di prestito possono essere concordate per biblioteche comunali, biblioteche scolastiche e insegnanti che dimostrino le finalità del progetto per cui chiedono tali deroghe; limiti e durata del prestito sono determinati di volta in volta dal responsabile della Biblioteca. In questi casi il referente del progetto e/o l'insegnante di classe è responsabile dei documenti dati in prestito.

4.2.2 - Prestito interbibliotecario e document delivery

³ tramite bollettino di c/c postale n. 11434511 intestato a "Comune di Bagno a Ripoli-Servizi di Tesoreria", specificando nella causale di versamento "Libro perso. Inventario n° _____". La copia della ricevuta dovrà poi recapitarla direttamente o inviarla alla Biblioteca.



Il prestito interbibliotecario e il servizio di document delivery sono servizi mediante i quali l'utente, regolarmente iscritto alla Biblioteca, può richiedere in prestito documenti, o richiedere riproduzione di una parte di questi, posseduti da altre biblioteche presso le quali vengono localizzati.

Per accedere a questi servizi l'utente deve rivolgersi personalmente al banco della consulenza o farne richiesta tramite mail.

Prestito interbibliotecario

Rete SDIAF

Il prestito interbibliotecario viene attivato prioritariamente nella rete di appartenenza, *SDIAF*, ed è gratuito.

Il servizio prevede circa due giorni di tempo per sapere se la richiesta di prestito è stata accolta dalla biblioteca prestante.

Per ricevere il documento occorrono invece dai due ai cinque giorni se richiesto ad una biblioteca pubblica e dai tre ai dieci giorni se richiesto ad una biblioteca universitaria.

Il servizio viene svolto tramite corriere tre volte alla settimana. La durata del prestito dipende dalle condizioni poste dalla biblioteca che invia il documento ed ha inizio dall'arrivo effettivo nella Biblioteca richiedente.

L'utente verrà avvisato telefonicamente o con email dell'arrivo del libro richiesto ed avrà 5 giorni di tempo per ritirarlo.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente è tenuto a riacquistare o rimborsare il libro in base a quanto stabilito dalla biblioteca prestante.

E' possibile richiedere la proroga del prestito che verrà concessa a discrezione della Biblioteca prestante.

Libri in rete

Quando il documento cercato non è presente nel proprio Sistema, la Biblioteca può inoltrare la



richiesta alle altre Reti attive sul territorio toscano (Progetto *Libri in rete*).

Il prestito dei documenti avviene attraverso canali diversi ma con le stesse modalità del prestito interbibliotecario *SDIAF* ed è gratuito.

Per ricevere il documento occorrono circa dai cinque ai quindici giorni di tempo.

Prestito nazionale

Qualora il documento non sia presente nei cataloghi *SDIAF* o *Libri in rete*, su richiesta dell'utente, è possibile proseguire la ricerca in altri OPAC italiani. Le spese per l'invio del documento e la sua restituzione sono a carico dell'utente, in base a quanto richiesto dalla biblioteca fornitrice e alle tariffe postali in vigore.

Prestito internazionale

Nel caso che neppure sull'intero territorio nazionale il documento richiesto sia disponibile, sarà possibile ricorrere a servizi di prestito internazionale a pagamento, a carico dell'utente secondo le tariffe e le modalità indicate dalla biblioteca fornitrice.

Document delivery (D.D.)

E' possibile richiedere riproduzioni da periodici o monografie in qualsiasi biblioteca aderente a *SDIAF* e *Libri in rete* o ad altre biblioteche italiane o fuori dall'Italia alle condizioni della biblioteca fornitrice e secondo le norme sul copyright.

4.3 - Servizio di consulenza e informazione (reference)

Durante l'orario di apertura al pubblico, al primo piano, al banco della consulenza, un bibliotecario è sempre a disposizione dell'utenza offrendo assistenza e consulenza nella ricerca di informazioni e/o documentazione.

Più precisamente il servizio offre:

- consulenza per ricerche bibliografiche;
- risposte pronte a richieste di informazione che richiedono consultazioni veloci;



- assistenza per il reperimento dei documenti della Biblioteca o attraverso prestito interbibliotecario;
- istruzioni all'uso del catalogo della Biblioteca;
- istruzioni all'uso delle opere di consultazione;
- iscrizione per l'uso di Internet e veloci istruzioni sulla navigazione.

Il tempo dedicato ad ogni transazione informativa non supera i 10 minuti, tempo generalmente sufficiente per soddisfare le richieste. Per consulenze più complesse che necessitano di un tempo maggiore, l'utente può essere invitato a ritornare anche su appuntamento.

La Biblioteca si adopera comunque affinché l'utente si renda autonomo nella ricerca.

4.4 - Sviluppo delle risorse documentarie

La Biblioteca sviluppa ogni anno il suo patrimonio documentario con nuove acquisizioni.

La quantità degli acquisti è determinata dal budget annuale che l'Amministrazione Comunale destina a questo scopo.

4.4.1 - Acquisti

La politica degli acquisti è determinata dalle necessità di aggiornamento delle collezioni possedute, dai bisogni dell'utenza reale e potenziale e dagli orientamenti per lo sviluppo coordinato delle risorse documentarie del *Sistema Documentario dell'Area Fiorentina (SDIAF)*.

Gli utenti possono fare richieste di acquisto compilando il modulo con le indicazioni bibliografiche di libri, riviste e documentazione digitale che vorrebbero trovare in Biblioteca.

IL responsabile del servizio vaglierà l'acquisto delle singole proposte compatibilmente con il programma di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie. L'utente potrà chiedere, anche telefonicamente, se la sua richiesta è stata accolta. Gli utenti sono comunque invitati a fare richieste di acquisto sia specifiche che generiche, queste verranno utilizzate come indicatori delle tendenze, dei gusti e delle necessità di lettura di chi utilizza la Biblioteca.

La Biblioteca avverte telefonicamente gli utenti che hanno fatto proposte, dell'arrivo e della disponibilità del documento. Gli utenti avranno 5 giorni di tempo per ritirare il documento.



4.4.2 - Doni

La Biblioteca accetta donazioni da enti o privati cittadini, dopo che questi hanno preso contatti con il responsabile degli acquisti che valuterà se accogliere o meno la donazione.

Per facilitare la scelta e snellire le procedure, l'utente è invitato a predisporre un **elenco dei materiali proposti**.

Doni di piccola entità, dopo una rapida scelta a cura del personale incaricato, possono entrare a far parte del patrimonio della Biblioteca. I libri non acquisiti verranno proposti ad altre biblioteche e/o offerti gratuitamente agli utenti. All'ingresso della Biblioteca si trova il ripiano del **libero scambio**.

Doni consistenti e di valore (intere biblioteche e/o collezioni di pregio) verranno valutati dalla responsabile degli acquisti. La Biblioteca, nel caso che la donazione non possa essere accolta, potrà collaborare nella ricerca di biblioteche o enti più idonei ad accogliere la donazione in oggetto.

I documenti acquisiti per donazione e inseriti nel catalogo saranno trattati in coerenza con tutto il patrimonio della Biblioteca.

4.5 – Servizi e sezioni speciali

4.5.1. - Servizio di consultazione Internet

L'accesso ad Internet è gratuito (Manifesto IFLA per Internet <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/manifinternet.htm>) e personale.

La Biblioteca ha in uso un software per il monitoraggio e la tracciatura del servizio.

Per accedere ad Internet è obbligatoria una iscrizione per la quale occorre presentare un documento di riconoscimento valido.

I minori possono accedere al servizio dopo aver effettuato l'iscrizione alla presenza di un genitore o da chi ne fa le veci. Questi ha l'obbligo di presentare un documento che verrà registrato e fotocopiato per la conservazione agli atti.



Gli utenti hanno a disposizione 8 postazioni fisse.

Nel caso vi siano utenti in attesa di una postazione libera, la sessione di consultazione ha una durata massima di 30 minuti. Da ogni postazione fissa è possibile salvare il proprio lavoro su penna USB oppure fare la stampa dei documenti. La stampa prevede un costo di € 0,05 per ogni foglio utilizzato⁴.

In sala di lettura, nella sala conferenze e nel giardino della Biblioteca l'utente iscritto al servizio può usare il proprio portatile in modalità wi-fi.

La Biblioteca non è responsabile della qualità e dei contenuti offerti dalla navigazione in rete e si riserva di sospendere la consultazione ogni qualvolta non vengano rispettati i limiti di decenza imposti dal trovarsi in un luogo pubblico.

I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione e sulla consultazione dei cataloghi delle biblioteche.

4.5.2 - Servizio MediaLibraryOnLine

MediaLibraryOnLine (**MLOL**) è un servizio che consente, attraverso un portale messo a disposizione degli utenti dalla Regione Toscana, di raggiungere via Internet da qualunque luogo e gratuitamente quotidiani, riviste, ebook, musica, banche dati, video, immagini, audiolibri, e corsi di formazione a distanza. A questo servizio vi aderisce anche la Biblioteca di Bagno a Ripoli attraverso la propria Rete *SDIAF*.

Per accedere al servizio è necessario :

essere iscritti alla Biblioteca e possedere un indirizzo email. L'iscrizione a

MLOL viene fatta al banco della consulenza o

tramite richiesta mail all'indirizzo: biblioteca@comune.bagno-a-ripoli.fi.it.

Gli utenti minorenni dovranno presentare il modulo di autorizzazione firmato dal genitore.

Maggiori informazioni sul servizio sono reperibili sul sito della Regione Toscana all'indirizzo <http://toscana.medialibrary.it/home/home.aspx>

⁴ delibera della Giunta Municipale n° 113 del 23.07.2009



4.5.3 - Sezione multimediale

Fanno parte del patrimonio della Biblioteca comunale anche materiali multimediali (CD musicali, film su VHS, film su DVD, audiolibri), che potranno essere presi in prestito locale, nel rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa vigente sul copyright (cioè trascorsi 18 mesi dalla loro pubblicazione).

Sul catalogo della Biblioteca è possibile fare una ricerca per individuare i documenti di questo tipo, selezionando la voce *Sezione multimediale* nella "finestra" *Sezioni*.

4.5.4 - Sezione e servizi per bambini e ragazzi

La Biblioteca garantisce servizi specifici alle fasce d'utenza più giovani, articolando l'offerta e gli spazi in modo da garantire piena accessibilità e autonomia di scelta.

***BibliO'*, lo Spazio bambini** è dedicato prevalentemente ai bambini di età inferiore agli otto anni ed è comunicante con un lato del giardino.

I libri sono disposti in carrelli o su scaffalature aperte, facilmente accessibili anche per i bambini più piccoli e la loro collocazione è tale da facilitare la ricerca per tipologia di materiale: dai cartonati, ai primi racconti, ai testi più impegnativi.

I bambini che frequentano lo Spazio devono essere accompagnati da un adulto per la durata dell'intera permanenza. I genitori, o gli adulti che li accompagnano, sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali e sono tenuti a rispettare e a far rispettare il regolamento di servizio sempre disponibile al bancone a piano terra.

BibliO', lo Spazio bambini è aperto secondo gli orari della Biblioteca, tenendo presente che la mattina, eventualmente, hanno la priorità sull'uso dei locali le classi della scuola primaria che possono prenotare per le attività scolastiche relative alla promozione del libro e della lettura.

La consulenza sui documenti presenti nello Spazio bambini viene svolta al bancone del primo piano.

BibliOGIO - *Spazio Giovani* è collocato al primo piano dell'edificio ed occupa circa un terzo della sala di lettura; raccoglie materiali per ragazzi dagli otto ai quattordici anni.



La Biblioteca garantisce la piena accessibilità ai servizi e la disponibilità ad aiutare i ragazzi nelle loro ricerche; organizza iniziative di promozione della lettura e di conoscenza del servizio offerto, dei materiali, degli strumenti di ricerca. Tali iniziative vengono rivolte soprattutto alle scuole secondarie di 1° grado del Comune e alle scuole primarie, secondo la programmazione inviata all'inizio di ogni anno scolastico ai Collegi dei Docenti. Il personale della Biblioteca non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini e dei ragazzi dai locali; declina ogni responsabilità qualora i minori non siano assistiti dai genitori o chi ne fa le veci.

4.5.5 - Sezione Locale e Archivio storico

La **Sezione locale** raccoglie il materiale, edito e non, riguardante il territorio del Comune di Bagno a Ripoli nella sua evoluzione storica ed i Comuni attualmente confinanti, legati ad esso per ragioni storiche, geografiche economiche e culturali: Firenze, Fiesole, Pontassieve, Rignano sull'Arno, Greve in Chianti, Impruneta. Il materiale è ordinato a scaffale aperto, direttamente accessibile all'utenza in orario di apertura della Sezione, quando è anche possibile avvalersi della consulenza di personale specializzato.

Su richiesta è possibile consultare **cartografia manoscritta** in originale, facente parte dell'Archivio storico.

In qualunque giorno della settimana è comunque possibile richiedere, sia per il prestito, sia per la consultazione nella sala di lettura della Biblioteca, il materiale della Sezione locale reperito attraverso i cataloghi, ad eccezione della cartografia, delle tesi di laurea, delle relazioni non edite e delle foto.

Sono disponibili per il prestito quasi tutti i libri e la maggior parte degli opuscoli. Sono esclusi: la cartografia, le tesi di laurea, le relazioni non edite, i periodici, le foto e qualsiasi materiale che riporti la dicitura "escluso" o "escluso dal prestito".

Tutto il materiale della Sezione locale è fotocopiable, con le riserve di legge, dietro richiesta al personale, ad eccezione delle tesi di laurea, delle relazioni non edite e della cartografia storica in originale, facente parte dell'Archivio storico; quest'ultima può essere fotografata dietro richiesta scritta e, in caso di pubblicazione, è obbligo citarne la fonte. E' possibile tenere in deposito il



materiale scelto per un periodo massimo di 7 giorni.

Tutto il patrimonio documentario della Sezione locale è consultabile sul catalogo on line della Biblioteca e, per tutto ciò che riguarda il territorio limitato al Comune di Bagno a Ripoli, anche sul catalogo cartaceo, stampato nel 1997 ed aggiornato al 2016.

Per la cartografia antica è stato realizzato un applicativo di visualizzazione delle mappe con relativa banca dati di tutti i toponimi ivi presenti dei Comuni, oltre che di Bagno a Ripoli, di Campi Bisenzio, Fiesole, Impruneta, Lastra a Signa e Scandicci. Questo applicativo, denominato Mercatore, è consultabile su Internet all'indirizzo:

<http://www.comune.impruneta.fi.it/mercatore/>.

Le mappe che qui si possono consultare hanno una definizione sufficiente al loro riconoscimento.

Per poter avere immagini a più alta definizione è necessario recarsi negli archivi proprietari dove sono conservati gli originali e le copie su cd-rom.

Presso la Sezione locale è possibile stampare le mappe del Comune di Bagno a Ripoli da cd-rom; per gli altri Comuni occorre ottenerne l'autorizzazione. In ogni caso con i limiti di legge e dietro pagamento delle stampe.

Tutte le stampe si possono ottenere solo per motivi di studio; per eventuali pubblicazioni o altri motivi, occorre ottenere il consenso del Sindaco.

Rassegna stampa

Il servizio è rivolto a documentare le notizie apparse sulla stampa riguardanti il Comune di Bagno a Ripoli.

Lo spoglio viene effettuato in massima parte sui quotidiani, cartacei e on-line, che hanno la cronaca locale. Copia della rassegna stampa, a partire dal 1996, viene conservata nella Sezione locale della Biblioteca ed è a disposizione dell'utenza, su richiesta.

Archivio storico

Presso la Biblioteca è presente l'Archivio storico comunale, dove sono raccolte le carte prodotte dalla Lega di Bagno a Ripoli, poi Comunità, poi Comune dal 1416 al 1976.



Gli atti della Podesteria e poi Pretura sono conservati, invece, presso l'Archivio di Stato di Firenze; molta documentazione si trova anche nei Comuni di Pontassieve e Impruneta, sedi di antiche Cancellerie.

L'archivio raccoglie anche altri complessi archivistici di seguito elencati:

- *Consorzio delle strade vicinali di Bagno a Ripoli*
- *Consorzio per l'imposizione del fiume Arno di Bagno a Ripoli*
- *Ente comunale di assistenza - ECA di Bagno a Ripoli*
- *Ente nazionale assistenza orfani lavoratori italiani - ENAOLI di Bagno a Ripoli*
- *Lega e podesteria di Bagno a Ripoli*
- *Opera nazionale per la protezione della maternità e dell'infanzia - ONMI. Comitato di patronato di Bagno a Ripoli*
- *Stato civile del Comune di Bagno a Ripoli*
- *Ufficio di conciliazione di Bagno a Ripoli*

L'Archivio Storico è consultabile il mercoledì pomeriggio dalle 14.30 alle 19.00.

4.5.6 - Sezione periodici

Comprende attualmente circa 70 riviste e 7 quotidiani, collocati in appositi espositori. Tutti i periodici dell'anno in corso sono esposti al pubblico. La loro consultazione è ammessa solo negli spazi riservati; ultimata la lettura, gli utenti sono tenuti a ricollocare le riviste e i quotidiani in ordine al loro posto, senza lasciarli sui tavoli.

Le riviste delle annate precedenti, quelle non più in vita e quelle di cui per vari motivi è cessato l'abbonamento, sono riposte in magazzino e sono consultabili subito, o al massimo entro mezz'ora, facendone richiesta al personale al quale vanno riconsegnate in ordine.

Generalmente gli arretrati dei quotidiani a cui la Biblioteca è abbonata vengono conservati per un anno: fino a giugno si conserva anche tutta l'annata precedente, alla fine di giugno se ne scarta il primo semestre; alla fine dell'anno se ne scarta il secondo. Fanno eccezione:

La Nazione: vengono conservate tutte le annate dal 1987; in carta;

Il sole 24 ore : vengono conservate, oltre all'annata in corso, le tre precedenti;



Il Manifesto : vengono conservate tutte le annate dal 1971, in carta;

Il Corriere della Sera: è stato conservato dal 1992 al 1998, in CD Rom.

4.5.7 – Biblioteche scolastiche

La Biblioteca gestisce e coordina il servizio delle biblioteche scolastiche all'interno delle Scuole primarie del territorio.

Il progetto si rivolge a tutti i bambini, dalla classe prima alla quinta, che a cadenza regolare, possono frequentare la biblioteca scolastica per il prestito dei libri e per le iniziative di animazione della lettura.

Progetti specifici sono stati attivati per le classi quarte e quinte dei due **Istituti comprensivi del territorio comunale**

4.5.8 - Prestito a domicilio *La Biblioteca a Casa di Tutti*

La Biblioteca a Casa di Tutti è un servizio di prestito di libri e materiale multimediale a domicilio.

La proposta è rivolta alle persone che, per disabilità permanenti o temporanee, non possono recarsi in Biblioteca.

Il servizio è **gratuito** ed è svolto dai **volontari** aderenti all'Associazione Auser: ogni quindici giorni, i materiali richiesti, di solito per telefono, vengono consegnati/ritirati presso l'abitazione dell'utente.

I volontari riconsegnano alla Biblioteca i materiali restituiti.

Il servizio è rivolto agli utenti residenti nel Comune di Bagno a Ripoli e zone limitrofe.

Lo stesso tipo di servizio è rivolto agli ospiti delle **Case di Riposo** del territorio comunale, in questo caso a cadenza settimanale, e prevede anche momenti di lettura ad alta voce da parte dei volontari.

4.5.9 - Servizio di prestito presso l'Ospedale di S. Maria Annunziata *Un libro e un volontario per amico*



La Biblioteca svolge un servizio di prestito libri, denominato "Un libro e un volontario per amico", rivolto ai degenti dell'Azienda sanitaria locale di S. Maria Annunziata in collaborazione con volontari coordinati dall'Associazione AUSER di Bagno a Ripoli.

Il servizio è così articolato:

- biblioteca per degenti;
- biblioteca diffusa, cioè un carrello attrezzato nella sala d'aspetto al piano terra;
- servizio di prestito libri in corsia, e in alcune sale dell'ospedale;
- due locali con scaffali di libri idonei per bambini, adolescenti e genitori nel reparto di Pediatria.

Il servizio è gratuito ed ha lo scopo di offrire a chi si trova in ospedale, la possibilità di avere in prestito libri di narrativa, svago, attualità, saggistica, audiolibri e cd musicali, corredati dal set necessario per l'ascolto. Il servizio è attivo, con diversa modalità oraria, tutti i giorni dal lunedì al sabato.

I libri possono essere resi ai volontari o lasciati nei box adibiti specificatamente alla restituzione che si trovano ad ogni piano dell'ospedale, o riportati direttamente nella Biblioteca comunale o in altre biblioteche aderenti alla rete *SDIAF*.

4.5.10 - Servizio di "Presta Libri & Co.

Presso il punto vendita Unicoop di Bagno a Ripoli è attivo un servizio di prestito libri in collaborazione con volontari coordinati dalla Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli e dalla Sezione Soci Unicoop di Bagno a Ripoli. Il servizio è gratuito ed ha lo scopo di offrire agli abitanti del capoluogo e soprattutto a coloro che hanno difficoltà a muoversi con mezzi propri di accedere al prestito e a tutti i servizi principali della Biblioteca comunale.

Il servizio si avvale di **volontari** che insieme al personale della Biblioteca garantiscono un orario di apertura al pubblico di 20 ore settimanali.

4.5.11 - Fondi documentali

Nel catalogo della Biblioteca sono individuabili diversi *Fondi* che raccolgono documenti



particolari acquisiti per donazione da parte di importanti personalità il cui operato è stato significativo per la Biblioteca o il Comune di Bagno a Ripoli:

Fondo Elvira Badaracco, Fondo Hugh Faulkner, Fondo Lydia Tornatore, Fondo Raffaello Santi, Fondo Vergioli e Fondo Walter Paggetti.

Sono in fase di costituzione il *Fondo Marcello Trentanove* e il *Fondo Giovanna Gervasio Carbonaro*, i cui documenti sono di recentissima acquisizione.

Non rientrano nella tipologia suddetta:

- il *Fondo Susy Bellucci* – questo raccoglie una selezione di documenti di musica per bambini, individuati e scelti con la consulenza dell'esperta Susy Bellucci;
- il *Fondo Pace e Diritti* – questo raccoglie materiali specifici sui temi della pace, in quanto la Biblioteca, essendo stata sede del *Centro regionale di documentazione sulla pace della Regione Toscana* per 10 anni, ha avuto modo di acquisire una ricca selezione di materiali attinenti a queste tematiche e, anche se non più attiva la convenzione con la Regione Toscana, il Fondo viene aggiornato compatibilmente con quei documenti che la Biblioteca ritiene comunque necessari ed organici alle proprie raccolte.

5 – Attrezzature e spazi a disposizione dell'utenza

5.1 - PC per utenti

Gli utenti possono usufruire di 8 computer con i quali collegarsi ad Internet e sui quali usare i programmi Open Office, penne USB e la stampante a disposizione degli utenti (il costo di ogni stampa è di € 0,05⁵ e deve essere pagato al banco).

5.2 - Fotocopiatrici

In Biblioteca sono a disposizione degli utenti due fotocopiatrici per la riproduzione, self service, di documenti, nel rispetto della legge 22-4-1941 n. 633⁶ e della tutela del patrimonio.

La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti da parte degli utenti.

⁵ Delibera della Giunta Municipale n° 113 del 23.07.2009

⁶ la legge prevede che , per le monografie ed i periodici, possano essere fotocopiate fino al 15% del totale delle pagine



Le macchine fotocopiatrici attualmente sono fornite da una ditta e la gestione è totalmente a carico della stessa, pertanto il personale della Biblioteca non è tenuto a cambiare monete e non è responsabile di disservizi legati al malfunzionamento delle macchine.

Una delle due fotocopiatrici funziona a moneta e non dà resto; ogni utente deve munirsi autonomamente di spiccioli.

L'altra funziona con una scheda magnetica per 50 fotocopie (€ 2,58 ciascuna) che può essere richiesta presso il banco del primo piano della Biblioteca.

5.3 - Fax

Il fax presente in Biblioteca è utilizzabile dagli utenti, a pagamento⁷, sia per inviare che per ricevere documenti. In quest'ultimo caso i destinatari, che avranno premura di lasciare il proprio recapito telefonico, verranno tempestivamente avvisati dell'avvenuta ricezione.

5.4 – Spazio Più - Sala conferenze

La sala conferenze della Biblioteca – **Spazio Più** - ha la capienza di 99 posti: è riservata prevalentemente ad iniziative organizzate dal Comune: conferenze, riunioni, corsi, mostre.

Alla Biblioteca spetta il compito di tenere il calendario aggiornato di tutte le iniziative in programma, autorizzate dall'Ente.

Nel caso di richieste da parte di altri enti pubblici e/o privati e da singoli cittadini, la concessione della sala è subordinata alle indicazioni del regolamento che può essere consultato sul sito web della Biblioteca⁸ e su quello del Comune di Bagno a Ripoli, oppure richiesto direttamente alla Biblioteca o allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza della Vittoria, 1 Bagno a Ripoli.

5.5 - Il giardino

Una parte del giardino della Biblioteca è attrezzata con tavoli, panche di legno e zona

⁷ Delibera della Giunta Municipale n° 113 del 23.07.2009

⁸ Sta in: Informazioni-Regolamenti e Atti-Regolamento concessione in uso SpazioPiù (ex sala conferenze) e relativo modulo da utilizzare per l'inoltro della richiesta



ombreggiata. L'accesso al giardino è libero e regolato dalla normativa vigente per i giardini pubblici.

Uno spazio coperto, non custodito, accanto all'ingresso, è riservato al parcheggio di motocicli.

E' presente inoltre un posto macchina riservato ai disabili.

5.6 - Spazio distribuzione bevande

Al primo piano, confinante con la terrazza, è stato allestito uno spazio con distributori automatici di bevande calde, fredde e merendine che funziona a monete. I servizi sono gestiti da una ditta esterna. All'interno della Biblioteca è consentito portare solo le bottigliette d'acqua.

5.7 – Armadietti per deposito borse

A piano terra sono presenti gli armadietti dove gli utenti possono depositare borse, cartelle, zaini e caschi chiusi a chiave. Per ottenerne la chiave è necessario lasciare in deposito la tessera della Biblioteca o una tessera analoga al bancone del piano terra.

La Biblioteca **non è comunque responsabile** degli oggetti depositati all'interno degli armadietti, dei cappotti lasciati sugli appendiabiti o di eventuali altri oggetti lasciati incustoditi.

6.- Forme di partecipazione e tutela degli utenti

L'utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi della Biblioteca, suggerire acquisti o cambiamenti, che comunque dovranno essere valutati dagli organi competenti, e segnalare qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il responsabile del servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 15 giorni dalla presentazione delle osservazioni, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In Biblioteca è disponibile una cassetta postale, oltre all'e-mail, dove possono essere lasciati osservazioni, suggerimenti ed eventualmente reclami.



6.1 - Comunicazioni con l'utente

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente diversi canali di comunicazione e informazione:

- il sito web, la pagina facebook, la posta elettronica, la newsletter, i manifesti
- i servizi telefonici
- apposita modulistica (richieste di acquisto, suggerimenti e reclami)
- *notiziari periodici*

6.2 – Associazioni volontari della Biblioteca

La Biblioteca ha una stretta collaborazione con tutti i volontari che hanno offerto la loro disponibilità a sostegno delle attività, dei progetti e dei servizi della Biblioteca stessa.

I gruppi sono diversi:

"*Un libro e un volontario per amico*" raccoglie tutti i volontari **AUSER** che, con il coordinamento della Biblioteca comunale e in collaborazione con l'Azienda sanitaria di Firenze e l'Associazione di volontariato AUSER, danno vita alle attività di lettura e prestito-libri della biblioteca per degenti presso l'Ospedale S.M. Annunziata. Il servizio è regolato da una convenzione. Afferisce sempre al gruppo di volontari dell'Associazione AUSER un gruppo di giardinieri che si occupa della manutenzione ordinaria e pulizia del giardino della Biblioteca e delle piante in vaso, collocate all'interno dell'edificio. Alla stessa Associazione appartengono anche i volontari che curano il servizio

"*La Biblioteca a casa di tutti*" questo servizio è rivolto ai residenti nel Comune di Bagno a Ripoli e zone limitrofe che si trovano nell'impossibilità fisica, anche temporanea, di recarsi in Biblioteca. I materiali richiesti vengono recapitati direttamente a casa dell'utente.

"*A tutto volume*" è l'Associazione di **volontari** interna alla Biblioteca ed ha l'obiettivo di offrire prestazioni di pubblico interesse alla popolazione: promozione e diffusione della lettura, organiz-



zazione di attività culturali, educative ed artistiche. Lo statuto dell'Associazione è scaricabile dalle pagine web della Biblioteca.

"*Volontari BiblioCoop*" sono il gruppo **Soci Coop di Bagno a Ripoli** che collabora con la Biblioteca comunale per l'apertura del Punto Prestito presso il negozio della Coop di Bagno a Ripoli, in via delle Arti. All'interno di tale gruppo, alcuni volontari si occupano anche di organizzare iniziative culturali ed appuntamenti inerenti la promozione del libro e della lettura. Il progetto è realizzato in collaborazione con UniCoop Firenze e con la Regione Toscana.

7 – Doveri degli utenti

Il comportamento degli utenti nei locali della Biblioteca deve essere corretto e rispettoso nei confronti del personale addetto, degli altri utenti, degli ambienti e dei materiali.

Danni arrecati alla sede o al patrimonio della Biblioteca, dovranno essere risarciti sulla base delle valutazioni di mercato.

L'utente è tenuto a **trattare i libri con cura**, senza danneggiarli e sottolinearli; quando prende in prestito i libri è tenuto a **rispettare la data di scadenza** indicata sul segnalibro consegnato insieme al documento. Inoltre, l'utente è invitato a non rimettere a posto i libri consultati, ma a lasciarli sui tavoli.

Chi smarrisce o danneggia un libro dovrà ricomprarlo o rimborsare alla Biblioteca il suo costo attuale o il valore analogo; per i documenti fuori commercio dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso.

L'utente che non rispetta ripetutamente le date di scadenza del prestito, che non risponde ai solleciti telefonici e postali o che non rimborsa il costo di un libro perso o danneggiato, verrà escluso dal prestito per un periodo di tempo stabilito dal responsabile della Biblioteca.

La mancata osservanza delle norme della Carta dei Servizi e dei presenti doveri degli utenti, comporterà la richiesta di allontanamento dai locali della Biblioteca, come previsto dall'art. 10 del Regolamento del servizio bibliotecario comunale (Del. C.C. n° 46 del 14.05.03).



8 – Norme di applicazione generale

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento di Giunta Comunale. Spetterà al responsabile del Servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n° 218/2005, aggiornata con Determinazione Dirigenziale n° 1039 del 8 novembre 2016