

COMUNE DI SIGNA
Assessorato alla Cultura

CARTA DEI SERVIZI

**DELLA BIBLIOTECA COMUNALE
BONCOMPAGNO DA SIGNA
E DELL'ARCHIVIO STORICO
COMUNALE**

Indice

1. Premesse

- 1.1 Cosa è la Carta dei Servizi
- 1.2 Principi generali e di riferimento
- 1.3 Finalità

2. Strumenti per l'organizzazione del servizio

- 2.1 Sede
- 2.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione
- 2.3 Personale: autonomia e aggiornamento professionale

3. Servizi

- 3.1 Accesso, iscrizione, uso della Biblioteca
- 3.2 Consultazione e lettura in sede
- 3.3 Informazioni bibliografiche e assistenza alla ricerca
- 3.4 Accesso a Internet
- 3.5 Consultazione di cataloghi bibliografici in Internet
- 3.6 Riproduzioni

4. Servizio di prestito

- 4.1 Prestito locale
- 4.2 Prestito interbibliotecario e *document delivery*
- 4.3 Prestiti scaduti, esclusioni, rinnovi e prenotazioni
- 4.4 Profili di prestito utenti

5. Sezioni speciali

- 5.1 Sezione Bambini e Ragazzi
- 5.2 Sezione periodici (emeroteca)
- 5.3 Sezione Locale
- 5.4 Sezione dei libri in Lingua originale
- 5.5 Sezione Musicale
- 5.6 Archivio storico
- 5.7 Altre sezioni
- 5.8 Book Crossing

6. Informazione e partecipazione

- 6.1 Diritti e doveri
- 6.2 Reclami e suggerimenti
- 6.3 Forme di Partecipazione
- 6.4 Privacy

7. Attività promozionali, culturali e di Educazione permanente

- 7.1 Promozione, ricerca ed Educazione permanente
- 7.2 Attività culturali
- 7.3 Gestione Salablù

8. Standard di qualità

9. Rilevazioni statistiche

10. Validità e durata

ALLEGATI

- A. Modulo proposta acquisto**
- B. Modulo richiesta donazione**
- C. Modulo iscrizione alla Biblioteca**
- D. Schema orario di apertura al pubblico dei servizi**
- E. Modulo iscrizione Internet**
- F. Autorizzazione Internet minori**
- G. Tariffe dei servizi aggiuntivi**
- H. Regolamento del servizio di prestito interbibliotecario tra le biblioteche dello SDIAF**
- I. Disciplinare operativo per lo svolgimento del servizio di prestito interbibliotecario e document delivery (Libri in Rete)**
- J. Prospetto dei giorni di servizio del corriere e della rete delle biblioteche servite**
- K. Regolamento per l'utilizzazione delle strutture e dei servizi dell'Archivio storico**
- L. Modulo iscrizione Archivio storico**
- M. Modulo richiesta di consultazione Archivio storico**
- N. Modulo mailing list**
- O. Regolamento per l'utilizzo della Salablù**
- P. Registro presenze Sala bambini e ragazzi**
- Q. Comunicazione e logotipi**

1. PREMESSE

1.1 Cosa è la Carta dei Servizi

La *Carta dei servizi* (prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) è un documento che definisce e regola il rapporto tra la biblioteca e i suoi utenti; a tal fine ad essa viene data adeguata diffusione mediante tutti i canali di comunicazione.

La Carta si propone di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti informando sui servizi forniti, sugli standard di qualità che si intendono raggiungere e sulle garanzie offerte agli utenti di intervenire con suggerimenti e proposte di miglioramento

Tramite questo importante strumento la biblioteca si impegna a definire le proprie motivazioni, finalità, e ad offrire precise garanzie sul proprio operato, offrendo allo stesso tempo all'utente un mezzo di controllo sull'efficacia e sulla continuità del servizio, diventando una garanzia di miglioramento qualitativo.

Un'adeguata carta dei servizi si rende inoltre indispensabile per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- favorire il dialogo tra cittadini e comune;
- precisare i compiti e le finalità della biblioteca;
- rendere noti i servizi informativi e documentari offerti al pubblico, definendone le caratteristiche;
- esplicitare i doveri dell'utente e per tutelarne i diritti, migliorandone l'ascolto e la soddisfazione.

La presente Carta dei servizi che si riferisce alla Biblioteca comunale di Signa ottempera a quanto previsto dal Regolamento della biblioteca stessa approvato dal Consiglio comunale con Deliberazione n. 64 del 19/12/2011.

1.2 Principi generali e di riferimento

Il Comune di Signa predispone i servizi bibliotecari, a partire dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”), organizzandola nel rispetto del Regolamento della Biblioteca comunale secondo i principi fondamentali che seguono:

- **Eguaglianza.** L’accesso ai servizi è garantito a tutti, senza alcuna distinzione di età, di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizione sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia d’età trova materiale rispondente ai propri bisogni. Una particolare attenzione è posta nei confronti di quegli utenti che, per qualsiasi ragione o condizione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

- **Imparzialità e Continuità.** I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Nel rapporto con gli utenti il personale adotta un comportamento obiettivo e imparziale. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell’erogazione dei servizi saranno annunciati con ampio avviso, nei limiti delle effettive esigenze e con l’impegno a ridurre il disagio per gli utenti.

- **Diritto di scelta.** L’ente si impegna a fornire una pluralità di fonti e forme di partecipazione, nonché di supporti e servizi differenziati a seconda delle esigenze della comunità di riferimento.

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali e l’evoluzione della società. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La pluralità dei servizi culturali del Comune di Signa è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati. La biblioteca pubblica si adopera con politiche di orientamento e formazione degli utenti sull’uso degli strumenti e delle fonti informative perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

- **Partecipazione e Trasparenza.** Modi e tempi del coinvolgimento dell’utenza sono individuati garantendo semplificazione e chiarezza nelle procedure. L’Amministrazione, l’utenza e il personale della biblioteca sono protagonisti e responsabili dell’attuazione della *Carta dei servizi*. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

- **Efficienza ed efficacia.** L’utilizzazione delle risorse umane ed economiche a disposizione è volta al raggiungimento dei risultati previsti, in funzione dell’adeguatezza ai bisogni dell’utenza.

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza, nell’utilizzo delle risorse e nella ricerca attiva di collaborazioni, e di efficacia dei risultati, attuando anche forme di monitoraggio dei bisogni e del grado di soddisfazione dell’utenza. Gli standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti, in relazione alle risorse disponibili. La cooperazione interbibliotecaria a livello locale e regionale permette di migliorare in modo consistente il livello delle prestazioni fornite. La misurazione e la valutazione dei risultati, in rapporto agli standard di qualità prefissati, vengono costantemente effettuate e portate a conoscenza del pubblico.

- **Comunicazione e accesso all’informazione e alla formazione.** La comunicazione della biblioteca è improntata a chiarezza e trasparenza. La Biblioteca Comunale, rientrando nell’ambito delle istituzioni culturali, concorre a garantire il diritto di ogni cittadino al libero accesso alla conoscenza, all’informazione, alle opere del pensiero e della creatività umana, in quanto fondamenti della società civile e della convivenza democratica; riserva particolare attenzione alla documentazione relativa al territorio di riferimento; favorisce la formazione per tutto l’arco della vita; rappresenta un punto di incontro e di scambio culturale. A tal fine essa offre i propri servizi di base in modo libero e gratuito, in quanto patrimonio della comunità.

Nella predisposizione del servizio bibliotecario il Comune di Signa agisce nel rispetto delle principali fonti di riferimento:

- **Costituzione della Repubblica Italiana**. Art. 9: "la Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione"; art. 117: "fa parte della legislazione concorrente di Stato e Regioni la valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione, organizzazione di attività culturali"; art. 118: "La legge statale disciplina forme di coordinamento fra Stato e Regioni e disciplina inoltre forme di intesa e coordinamento nella materia della tutela dei beni culturali".

- **Legge regionale Toscana n. 21/2010 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali"**. Art.1, comma 2: "Gli interventi della Regione negli specifici settori perseguono i seguenti obiettivi:....d) sviluppo dei servizi offerti dalla rete documentaria, composta da biblioteche, archivi ed altri istituti documentari, e della loro fruizione da parte dei cittadini, promuovendo l'innovazione degli spazi, dei linguaggi e delle tecnologie, in coerenza con i diversi bisogni di informazione, formazione e impiego del tempo libero dei cittadini;..."; art. 24 comma 1: "la Regione esercita funzioni di programmazione, coordinamento e controllo in ordine alla promozione e allo sviluppo della rete documentaria regionale, costituita dalla Regione insieme al complesso delle reti documentarie locali..."; art.26 per quanto riguarda la definizione degli adempimenti all'interno della rete documentaria regionale degli istituti che ne fanno parte ed in particolare: a) il reperimento, l'acquisizione, lo scarto, l'organizzazione materiale e concettuale e la messa a disposizione di informazioni e documenti; b) la classificazione degli atti, l'ordinamento e l'inventariazione dei propri fondi; c) la predisposizione e l'erogazione dei servizi secondo standard tecnologici adeguati ai bisogni degli utenti; d) l'assistenza e la consulenza; e) la particolare attenzione ai bisogni delle scuole e dei giovani; f) l'organizzazione degli spazi funzionale all'accesso; g) l'organizzazione della documentazione sulla storia e la realtà locale; h) la fruizione della rete telematica; i) la promozione del libro e della lettura.

- **Statuto del Comune di Signa**. Art. 3 " Il Comune...Contribuisce a salvaguardare l'ambiente ed i suoi caratteri ecologici, operando nella direzione della tutela dello stesso e riferendo ad esso lo sviluppo urbanistico ed economico, nonché a tutelare le espressioni storiche, culturali, artistiche del territorio."

- **Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche**. La Biblioteca si impegna ad adempiere i suoi "compiti chiave, che riguardano l'informazione, l'alfabetizzazione, l'istruzione e la cultura" e che "dovrebbero essere al centro dei servizi della biblioteca pubblica"; in particolare fornisce l'accesso ad ogni espressione culturale, rafforza l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età, stimola l'immaginazione e la creatività di ragazzi e giovani, incoraggia il dialogo interculturale, agevola l'apprendimento e l'utilizzo delle moderne tecnologie.

- **Raccomandazioni IFLA (International Federation of Library Associations) sulle biblioteche pubbliche**. "Compito primario della biblioteca pubblica è offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero", contribuendo a "sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli".

1.3 Finalità

Sulla base dei riferimenti sopra indicati il Comune di Signa ha costituito e garantisce il funzionamento della Biblioteca Comunale, con le seguenti finalità:

- a) favorire la formazione e l'aggiornamento culturale delle persone, senza alcuna preclusione, attraverso l'accesso a libri e altre pubblicazioni e fonti di informazione;
- b) fornire supporto ai percorsi individuali e collettivi di istruzione in ogni ordine e grado, alle iniziative di formazione permanente degli adulti;

c) documentare e diffondere, attraverso la raccolta e la conservazione di pubblicazioni, documenti, fonti e testimonianze, ed opportune iniziative di divulgazione, la conoscenza della cultura locale nei suoi più vari aspetti.

Per il raggiungimento delle sopraindicate finalità la Biblioteca Comunale:

a) provvede, tramite il proprio personale, alla scelta, all'acquisto, all'ordinamento e allo scarto di libri, periodici, e altri tipi di pubblicazioni;

b) predispone idonei strumenti e modalità per l'utilizzo efficace delle proprie risorse documentarie e informative, provvedendo alla catalogazione del patrimonio librario e documentario nel rispetto degli standard e procedure vigenti in sede internazionale, nazionale (SBN), e nell'ambito del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina (SDIAF) e della rete interbibliotecaria della Regione Toscana;

c) garantisce il prestito delle proprie pubblicazioni, tramite opportune modalità ed eventuali limitazioni per garantirne l'integrità al fine del pubblico godimento;

d) garantisce la custodia e l'integrità del proprio patrimonio al fine essenziale di mantenerne il godimento pubblico;

e) garantisce, tramite opportune modalità conservative e di fruizione, la conservazione della documentazione di ambito locale da preservare integra per le future generazioni;

Ai fini di una corretta organizzazione delle risorse e dei compiti, e nel rispetto delle specifiche identità, la Biblioteca di Signa aderisce alle reti di cooperazione interbibliotecaria, e in primo luogo alla rete interbibliotecaria della Toscana costituita nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale.

La Biblioteca di Signa opera nel rispetto nella normativa vigente in materia di beni culturali, e in stretta collaborazione con la Soprintendenza per i Beni Librari, Documentari, Archivistici della Regione Toscana.

2. STRUMENTI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Sede

La Biblioteca di Signa è stata istituita in maniera permanente e organizzata nel 1994. Ha sede nell'edificio industriale GIMASA recuperato a servizi pubblici negli anni 1970. La Biblioteca è la parte più rilevante di un Centro culturale che ospita anche l'Archivio storico del Comune di Signa, il Museo della Paglia e dell'Intreccio "Domenico Michelacci", l'Archivio fotografico e l'auditorium Salablù. L'attuale indirizzo è Via degli Alberti, 11.

L'edificio originario è stato riadattato al fine di renderlo idoneo all'erogazione dei servizi culturali e bibliotecari, e alla fruizione e la conservazione del patrimonio documentario assegnato. Sono disponibili circa **80 posti per studio e consultazione**.

La Biblioteca come il Centro culturale sono intitolati a Boncompagno da Signa (Signa, 1170 – Firenze 1250).

L'intitolazione, accompagnata dall'immagine della Sapienza in trono tratta dai codici di Boncompagno, è di regola indicata nell'ambito della comunicazione e ne caratterizza il logotipo.

2.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

La Biblioteca di Signa è una biblioteca civica con compiti di promozione della lettura e informazione generale.

Non sono presenti fondi storici strutturati, salvo un nucleo di pubblicazioni provenienti da donazioni o acquistate in antiquariato.

Il patrimonio conta attualmente (2011) **circa 30.000 documenti**, conservati prevalentemente a scaffale aperto. Un terzo di essi nelle collezioni speciali conservate nei magazzini e nelle armadiature delle sale didattiche e di lettura.

Il patrimonio della Biblioteca comunale di Signa è costituito da materiale librario moderno, per lo più non specialistico, periodici, cd, cd-rom, VHS, DVD, fotografie, documenti in formato elettronico. In qualità di istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni, indipendentemente dal supporto su cui essi risiedono, la biblioteca attiva una propria politica di acquisizione di tutti i materiali sopra indicati mantenendosi aperta all'adozione di quei nuovi supporti offerti dall'evoluzione delle tecnologie che si ritengono utili alla lettura e all'informazione. La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

La biblioteca garantisce il costante incremento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio, in modo tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale del bacino d'utenza di riferimento e tenuto conto delle politiche di acquisti coordinati interne al Sistema bibliotecario d'appartenenza (SDIAF).

La selezione del materiale avviene, nell'ambito degli indirizzi stabiliti e nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale del Bibliotecario responsabile (Responsabile dell'U.O. Biblioteca, archivio storico e Cultura), in base a criteri di validità culturale, di completezza, armonia e versatilità delle collezioni, di opportunità di documentare la produzione editoriale corrente. A tal fine il Bibliotecario responsabile si consulta costantemente con gli altri colleghi addetti al servizio e tiene puntualmente conto delle richieste degli utenti e delle opportunità offerte da eventuali donazioni secondo quanto previsto dai punti seguenti.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale su ogni tipo di supporto.

Richieste degli utenti

La Biblioteca di Signa accoglie i suggerimenti d'acquisto presentati dai lettori.

Gli utenti possono segnalare titoli o argomenti di loro interesse sulle apposite schede tenute a disposizione in modo visibile negli spazi aperti al pubblico (**Allegato A – Modulo Proposta acquisto**); tali richieste vengono prese in considerazione compatibilmente con le risorse finanziarie e in coerenza con la natura delle raccolte e i criteri stabiliti per le acquisizioni. Gli utenti sono, comunque, incoraggiati a fare richieste di acquisto specifiche e generiche che saranno utilizzate come indicatori delle tendenze, dei gusti e delle necessità di lettura degli utenti. Tali indicatori serviranno di orientamento generale per le politiche di acquisto. La biblioteca avverte telefonicamente o per e-mail gli utenti che hanno fatto proposte, dell'avvenuto acquisto.

Donazioni

La biblioteca ha facoltà di accettare o respingere donazioni di libri e altre pubblicazioni di ridotta consistenza e valore. Le donazioni sono accettate o respinte dal Responsabile della Biblioteca senza formalità dopo averne valutato l'utilità e l'opportunità in rapporto alla loro coerenza con la fisionomia e i criteri stabiliti per lo sviluppo delle raccolte, il loro grado di aggiornamento, e lo stato di conservazione. I libri accettati entrano a far parte delle raccolte della biblioteca e sono trattati, ordinati, ed eventualmente eliminati, senza vincoli. Il materiale corrente accolto e successivamente non accettato sarà senza vincolo alcuno messo a disposizione degli utenti nello Scaffale del libero scambio (Bookcrossing).

L'accettazione di donazioni di libri o raccolte di particolare pregio, consistenza o valore, e in presenza o meno di vincoli posti dal donatore, vengono valutate dalla Giunta Comunale sulla base di una relazione del Responsabile della Biblioteca.

Libri o altre pubblicazioni pervenuti alla biblioteca senza previo accordo vengono accettati o respinti secondo le linee sopra stabilite (**Allegato B – Modulo Richiesta donazione**).

Scarto

Come previsto dall'art.5 del Regolamento della Biblioteca comunale le raccolte della Biblioteca vengono periodicamente sottoposte a valutazione e revisione oltre che per lo sviluppo e la conservazione del patrimonio anche per impostare le operazioni di scarto e l'ordinata tenuta dell'inventario e del catalogo.

La Biblioteca di Signa opera lo scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti, in cattivo stato di conservazione o incomplete. Tale opera di scarto viene attuata in modo strettamente coordinato alle politiche di acquisto, nel rispetto della normativa in materia e dei criteri biblioteconomici che regolano tale attività. Alla scopo vengono redatte a cura del Responsabile della Biblioteca liste contenenti oltre al materiale sopra descritto anche quello eventualmente disperso o sottratto alle raccolte. Senza ulteriori procedure si provvede, quindi, alla eliminazione, sia fisica per il materiale scartato, che dal catalogo della biblioteca insieme a quello disperso mantenendo inutilizzata la sua registrazione inventariale. I suddetti elenchi sono conservati agli atti allegati ai registri di inventario.

Trattamento, catalogazione e collocazione delle raccolte documentarie

I cataloghi della Biblioteca sono automatizzati.

Le raccolte documentarie, ad eccezione delle raccolte locali, di quelle a magazzino e del materiale multimediale, sono collocate a scaffale aperto ordinate secondo la Classificazione Decimale Dewey, ossia per materia, e catalogate ed indicizzate secondo le norme nazionali ed internazionali e, nello specifico, secondo le regole ISBD (International Standard Bibliographic Description), le RICA (Regole Italiane di Catalogazione per Autore) e le REICAT (Regole Italiane di Catalogazione). Per il lavoro di descrizione semantica viene preso a riferimento il Nuovo Soggettario della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze.

La Biblioteca di Signa coopera per l'integrazione delle reti documentarie toscane all'interno del Servizio Bibliotecario Nazionale implementando il catalogo di SBN con l'opera al livello assegnato dei propri catalogatori.

Tutti i documenti devono portare, applicata sul dorso, un'etichetta stampata con il nome della biblioteca recante il numero di classificazione che ne consente la collocazione e il conseguente reperimento a scaffale. La segnaletica interna alla Biblioteca favorisce l'individuazione degli spazi, sezioni e materiale documentario.

Le riviste e i periodici in abbonamento vengono sistematicamente registrati sulle Schede amministrative in forma cartacea o informatizzata. Ai numeri di riviste e periodici viene applicato, sulla copertina o sulla prima pagina disponibile, il timbro della biblioteca.

2.3 Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Il personale della Biblioteca è tenuto a svolgere la propria attività con professionalità e impegno rapportandosi con l'utenza con la massima correttezza.

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome.

I bibliotecari operano in autonomia professionale per quanto attiene i principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali, L'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), e internazionali, International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) e nel rispetto: a) della normativa prodotta in materia dalla Regione Toscana; b) della organizzazione del servizio data dagli organismi tecnici e di coordinamento di SDIAF (Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina); c) degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione comunale e delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal Dirigente del Settore n.2.

In primo luogo per le necessità connesse alle procedure di lavoro nell'ambito delle reti interbibliotecarie e agli obblighi conseguenti all'adesione al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), viene previsto per i bibliotecari un continuo aggiornamento tecnico/professionale sia attraverso l'offerta predisposta da SDIAF che da altre agenzie e istituzioni bibliotecarie.

L'ente locale si impegna a garantire interventi organici e regolari, riservando comunque al bibliotecario il compito di dedicarsi con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

3. SERVIZI

3.1 Accesso, iscrizione, uso della Biblioteca

La Biblioteca di Signa è aperta a tutti, senza vincolo di residenza o domicilio nel comune.

Per l'accesso alla biblioteca e la consultazione di libri e periodici non è necessaria l'iscrizione.

L'utente può fare direttamente quanto segue:

- consultare libri presenti negli scaffali aperti;
- prelevare libri e altri documenti presenti negli scaffali aperti, al fine di chiederli in prestito;
- leggere periodici;
- consultare cataloghi on-line all'apposita postazione riservata.

Per accedere al servizio di prestito e alla consultazione di Internet e alla fornitura di documenti è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca, consentita a tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.).

L'iscrizione alla Biblioteca è libera e gratuita; prevede la compilazione di un apposito modulo per la richiesta di dati anagrafici e personali (**Allegato C – Modulo Iscrizione alla biblioteca**), e viene registrata su una tessera personale. La raccolta dei dati avviene nel rispetto della legge sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003).

Per i minori di 14 anni è necessaria la garanzia di un genitore o di chi esercita la potestà che vale anche come liberatoria per il trattamento dei dati personali.

La tessera di iscrizione alla biblioteca è nominativa e viene rilasciata in tempo reale dopo l'inserimento delle informazioni anagrafiche del richiedente, il quale è tenuto a dare comunicazione circa eventuali e successivi cambiamenti di domicilio e telefono. In caso di smarrimento della tessera, l'utente può richiederne il duplicato.

La tessera d'iscrizione è uguale per tutte le biblioteche SDIAF. La tessera rilasciata da una biblioteca del Sistema è valida anche per tutte le altre biblioteche aderenti e dà accesso tutti i loro servizi previa operazione locale di abilitazione.

I servizi della Biblioteca vengono prestati esclusivamente durante l'orario di apertura, definito con provvedimento secondo le vigenti normative, reso pubblico mediante affissione all'ingresso e nei locali della Biblioteca (**Allegato D – Schema Orario di apertura al pubblico dei servizi**).

Possono essere previste estensioni dell'orario di apertura con accesso limitato solo ad alcuni servizi (es. sale studio, conferenze, iniziative culturali, mostre, corsi di educazione permanente etc.).

Il Dirigente del Settore n.2 cui la Biblioteca appartiene può, su segnalazione del Responsabile della Biblioteca, sospendere dal prestito e dagli altri servizi l'utente che abbia dimostrato un comportamento scorretto e recidivo danneggiando libri e strutture, disturbando altri utenti, o comportandosi in modo non consono ad un luogo pubblico.

Gli utenti non possono entrare nei magazzini librari, negli uffici e nei locali dove sono custoditi i documenti dell'Archivio storico. Il personale della biblioteca può limitare o escludere temporaneamente l'accesso a determinate sale o zone della Biblioteca per motivate ragioni organizzative o di sicurezza.

Gli utenti debbono provvedere a silenziare prima dell'ingresso in Biblioteca il proprio telefono portatile ed ogni altro dispositivo elettronico quali lettori multimediali, personal computer portatile, ecc. È vietato agli utenti effettuare conversazioni telefoniche nei locali della Biblioteca.

3.2 Consultazione e lettura in sede

La consultazione dei libri e altri documenti presenti negli scaffali aperti è libera. Informazioni sull'ordinamento dei libri vengono fornite a richiesta dai bibliotecari.

Gli utenti possono portare con sé, leggere e consultare libri propri, e spostare liberamente i libri da una sala all'altra per esigenze di studio e confronto.

Il personale della Biblioteca non è in ogni caso responsabile del comportamento dei minori, pur regolarmente iscritti al servizio, presenti senza l'accompagnamento di un genitore o di un adulto responsabile.

I libri collocati in deposito o a scaffale chiuso nei locali del piano seminterrato (Sezione in lingua straniera e collezione dei periodici) sono prelevati e consegnati per la consultazione e l'eventuale prestito dai bibliotecari su richiesta dell'utente. La consegna è garantita entro 24 ore dalla richiesta.

Tutti gli altri materiali comunque non accessibili direttamente dagli utenti (Audio e Video registrazioni) devono essere richiesti al personale della biblioteca e la loro distribuzione può non essere immediata in base al numero dei bibliotecari presenti e all'afflusso di pubblico.

Il materiale non facente parte della Sezione Consultazione ma ugualmente escluso dal prestito e non direttamente accessibile al pubblico (Libri rari e documentazione grigia della Sezione Locale) può essere consultato con le stesse modalità previste per i documenti dell'Archivio Storico previste nel relativo regolamento.

3.3 Informazioni bibliografiche e assistenza alla ricerca

I bibliotecari forniscono agli utenti informazioni e assistenza nelle ricerche bibliografiche e sull'utilizzo corretto ed efficace della biblioteca, oltre a dare suggerimenti bibliografici, e a svolgere ricerche nei cataloghi della biblioteca, compresi quelli informatici e di reti interbibliotecarie, se l'utente lo richiede.

Il servizio di informazione ha lo scopo di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca, nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali; non ha lo scopo di sostituirsi all'utente nello svolgimento delle ricerche.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca ed è gratuito. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornisce le indicazioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra biblioteca o istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

I bibliotecari offrono all'utente, anche attraverso colloqui personalizzati, gli strumenti informativi e bibliografici per procedere in modo autonomo alla realizzazione di ricerche scolastiche, elaborati, tesi di laurea, restando esclusa l'effettuazione delle ricerche direttamente da parte dei bibliotecari.

La biblioteca e i bibliotecari non sono mai in ogni caso responsabili per informazioni errate o incomplete reperite attraverso la consultazione di libri o risorse informative presenti in biblioteca.

Le indicazioni circa la presenza di libri o altre pubblicazioni nelle proprie raccolte viene fornita anche telefonicamente o attraverso posta elettronica.

Le ricerche che, in ragione della loro complessità ed estensione, possono pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente, vengono espletate successivamente e solo su appuntamento.

3.4 Accesso a Internet

La Biblioteca garantisce agli utenti l'accesso ad Internet quale parte integrante dell'offerta informativa e per soddisfare le esigenze connesse allo studio, ricerca e documentazione.

La biblioteca è dotata, nell'area antistante il banco di prestito, di tre postazioni fisse oltre quella per la consultazione dei cataloghi.

Il sistema Bibliopaas in via automatizzata garantisce l'identificazione del richiedente e la tracciabilità delle operazioni da esso effettuate.

L'accesso al servizio Internet tramite Bibliopaas è consentito a tutti gli iscritti alla Biblioteca previa sottoscrizione di apposito modulo (**Allegato E – Modulo Iscrizione Internet**).

In particolare gli utenti minorenni potranno accedere al servizio Internet previa sottoscrizione da parte di uno dei genitori o di chi ne fa le veci dell'apposito modulo autorizzativo (**Allegato F – Autorizzazione Internet minore**).

La Biblioteca offre due modalità di fruizione di tale servizio:

a) accesso da postazioni fisse, per un massimo di **30 minuti giornalieri**;

b) accesso tramite computer portatile o altro dispositivo tramite la connessione in radiofrequenza (WLAN) presente nell'edificio per un massimo di **3 ore giornaliere**.

Il servizio di accesso a Internet è gratuito.

Per ragioni tecniche, la biblioteca non è in grado di assicurare agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca compiuti durante la navigazione in rete.

Rivolgendosi al banco prestito è possibile effettuare stampe per le quali è previsto il medesimo costo delle fotocopie, e di scaricare dati su un proprio supporto rimovibile (**Allegato G – Tariffe dei servizi aggiuntivi**).

Gli utenti possono alimentare i propri computer collegandoli alle prese di rete elettrica della Biblioteca, gratuitamente, avendo cura di non intralciare il passaggio con cavi volanti e di non creare in alcun modo disturbo agli altri lettori.

I bibliotecari garantiscono l'assistenza di base nelle ricerche, mentre non è assicurata l'assistenza di tipo informatico.

Sui computer della Biblioteca utilizzati per l'accesso a Internet non è consentito installare programmi, immettere (upload) dati, svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni, modificare in alcun modo la configurazione software e hardware, scaricare software. Non è inoltre consentito utilizzare le tre postazioni riservate per svolgere operazioni diverse dall'accesso a Internet.

La biblioteca non è responsabile dei guasti e rallentamenti della rete imputabili al fornitore di connettività, né della qualità delle informazioni reperite tramite Internet.

3.5 Consultazione di cataloghi bibliografici in Internet

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca può avvenire in modo diretto e immediato da parte dell'utente, attraverso una postazione informatica riservata alla consultazione di cataloghi bibliografici adiacente alle postazioni Internet. Questa postazione consente la ricerca bibliografica di documenti presso tutte le biblioteche aderenti

al Servizio Bibliotecario Nazionale, permettono di verificarne la disponibilità e individuarne la collocazione oltre all'accesso a tutti i cataloghi esistenti in rete a livello internazionale. Il personale bibliotecario garantisce l'assistenza base nelle ricerche.

3.6 Riproduzioni

La biblioteca effettua il servizio di riproduzione tramite fotocopia dei libri e degli altri documenti cartacei posseduti.

Il servizio è soggetto alle limitazioni previste dalla legislazione vigente in materia di diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941 n. 633 e successive modifiche), che prevede attualmente la fotocopia di libri e fascicoli di periodici per solo uso personale e di studio, per un massimo del 15% delle pagine di una monografia o di un fascicolo, esclusa pubblicità; tale restrizione non ha luogo in caso di opere fuori commercio.

Il servizio prevede il pagamento di una tariffa unitaria per fotocopia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti (**Allegato G – Tariffe dei servizi aggiuntivi**).

L'utente può effettuare gratuitamente le riproduzioni con propri mezzi (es. fotocamera digitale), nel rispetto della sopraindicata normativa in materia di diritto d'autore, e con modalità tali da non disturbare gli altri utenti. L'utente è direttamente responsabile del rispetto della legge sul diritto d'autore durante la fotocopiatura con mezzi propri o nell'utilizzo dei materiali riprodotti.

La fotocopia non è consentita per i documenti antichi e di pregio, libri con rilegatura fragile o stretta, stampe e disegni originali, manoscritti, documenti d'archivio, e ogni altro documento che a giudizio del Responsabile della Biblioteca rischi di essere danneggiato dall'operazione.

4. SERVIZIO DI PRESTITO

4.1 Prestito locale

La biblioteca effettua il prestito gratuito di libri e altre pubblicazioni alle persone regolarmente iscritte alla Biblioteca di Signa o ad altre biblioteche della rete SDIAF.

Per i minori di anni 14 è richiesta l'autorizzazione al prestito da parte di chi esercita la potestà; tale autorizzazione solleva i bibliotecari da ogni responsabilità sui libri chiesti in prestito.

Agli iscritti al prestito viene consegnata una tessera personale che deve essere presentata ad ogni richiesta di prestito e consegna del materiale da restituire.

Sono esclusi dal prestito i volumi con valore antiquario e comunque ritenuti di particolare pregio e rarità, una parte dei periodici come sotto individuata, i dizionari ed enciclopedie, e ogni altra pubblicazione indicata in catalogo quale esclusa dal prestito; il bibliotecario ha facoltà di escludere dal prestito anche altri volumi non compresi nelle suddette categorie, se ravvisa problematiche di ordine conservativo, rarità, necessità di frequente uso. L'esclusione dal prestito è in ogni caso annotata nel catalogo informatizzato.

Il prestito è personale e deve concludersi con la restituzione alla Biblioteca dei documenti e dei supporti multimediali entro il termine di scadenza.

L'erogazione del servizio è immediata e viene effettuata senza interruzione dall'apertura della Biblioteca fino a 15 minuti prima della chiusura.

Il prestito locale viene concesso fino ad un massimo di **5 documenti** (libri, periodici o documenti su altro supporto). Per i libri il prestito dura per un massimo di **45 giorni**. Per DVD, CD e altri supporti multimediali la durata massima del prestito è di **15 giorni**. Per le riviste o pubblicazioni periodiche in abbonamento purché si tratti di numeri arretrati e quindi non correnti il periodo di prestito è di 15 giorni.

Il prestito può essere prorogato a meno che la pubblicazione stessa non sia stata oggetto di prenotazione da parte di altro utente;

È possibile prenotare i libri che risultano in prestito fino ad un massimo di **3 per volta**. Il libro prenotato resta a disposizione del richiedente per 7 giorni dopo la restituzione e l'avvenuto avviso.

Gli operatori sollecitano sistematicamente, via telefono, la restituzione dei materiali prenotati, per i quali è espressamente richiesta l'urgente restituzione.

L'utente deve usare correttamente i libri, DVD o supporti multimediali ricevuti in prestito, in quanto beni di proprietà pubblica e per garantirne l'uso successivo da parte di altri utenti.

L'utente è, inoltre, tenuto a segnalare, al momento della restituzione, anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o eventuali manomissioni del materiale librario. Il personale della biblioteca si impegna altresì ad effettuare sistematici controlli sul materiale e ad evidenziare, al momento del prestito, anche con indicazioni scritte applicate sul documento, eventuali difetti e/o manomissioni già presenti.

In caso di smarrimento o di grave danneggiamento, l'utente è tenuto a provvedere al reintegro dell'opera con un esemplare uguale a quello smarrito o, nel caso questo non sia possibile, con esemplare simile della stessa edizione o di edizione diversa purché della stessa completezza o prezzo. Nel caso, infine, in cui tutto ciò non sia possibile l'utente dovrà rimborsarne il controvalore. Per grave danneggiamento si intende qualunque alterazione o limitazione al contenuto e all'aspetto originario del documento che vada oltre l'ordinaria usura. Sono vietate le sottolineature e le evidenziazioni. La biblioteca rimane proprietaria della pubblicazione danneggiata.

4.2 Prestito interbibliotecario e *document delivery*

La Biblioteca effettua il servizio di prestito interbibliotecario nazionale, ossia è possibile richiedere in prestito documenti posseduti da altre biblioteche italiane.

Presso la Biblioteca di Signa gli utenti regolarmente iscritti hanno diritto ai seguenti Servizi di prestito interbibliotecario:

- **Prestito Interbibliotecario di sistema.** Il servizio di prestito interbibliotecario tra le biblioteche del Sistema documentario integrato dell'Area fiorentina consente agli utenti di accedere gratuitamente al patrimonio di tutte le biblioteche aderenti, nonché a quello delle biblioteche del Sistema bibliotecario territoriale Mugello Alto Mugello Val di Sieve, della Rete REANET (Empolese e Valdelsa), della Rete Bibliolandia (Provincia di Pisa) e del Sistema bibliotecario Provinciale Pratese. Il servizio viene svolto mediante corriere interno a SDIAF con tre passaggi di scambio settimanali (martedì, giovedì e venerdì).
- **Prestito Interbibliotecario regionale Librinrete.** Dal novembre 1999 la rete SDIAF partecipa al progetto della Regione Toscana per l'interscambio di documenti con le altre reti attive sul territorio toscano. I cataloghi delle singole reti bibliotecarie sono consultabili collettivamente tramite il MetaOpac (Catalogo collettivo toscano). Il servizio si svolge con corrieri esterni tramite coupon prepagati con il finanziamento regionale ed è gratuito per l'utente nei limiti della disponibilità dei coupon stessi.
- **Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane.** I volumi vengono reperiti tramite banche dati e attraverso Internet, con spedizione postale dei libri richiesti;
- **Fornitura di documenti** via posta, via fax, o digitali. La biblioteca di Signa può fornire, o richiedere ad altre biblioteche, l'inoltro di fotocopie di testi o pubblicazioni periodiche.

Per il prestiti SDIAF e Librinrete i rapporti tra biblioteche, le procedure e l'organizzazione del prestito sono disciplinati dagli specifici Regolamenti di prestito interbibliotecario. I doveri da parte dell'utente circa la tenuta dei documenti prestati sono gli stessi previsti per il prestito locale.

Per le richieste di prestito interbibliotecario e *document delivery* al di fuori del circuito SDIAF e del circuito toscano all'utente è richiesto di sostenere le spese di spedizione e ogni altro onere richiesto dalla biblioteca prestante nell'ambito di accordi da stabilire di volta in volta sempre improntati al principio di reciprocità tra biblioteche.

Il numero dei prestiti interbibliotecari viene cumulato ai prestiti interni della biblioteca.

La biblioteca avviserà l'utente dell'arrivo del libro o dei documenti richiesti entro 1 giorno lavorativo (telefonicamente o per posta elettronica).

Gli utenti hanno **7 giorni** di tempo per ritirarli, dopodiché vengono restituiti alla Biblioteca di provenienza.

Per richiedere eventuali proroghe, l'utente deve rivolgersi nei **7 giorni** precedenti la scadenza alla Biblioteca di Signa che provvederà a contattare la biblioteca mittente.

La biblioteca di Signa si impegna ad evadere le richieste in arrivo e in uscita, premurandosi altresì di seguire e presidiare le pratiche aperte, nel corso del loro iter, fino alla loro conclusione.

Sono uniti in allegato:

- **Allegato H – Regolamento del Servizio di prestito interbibliotecario tra le Biblioteche SDIAF);**
- **Allegato I – Disciplinare operativo per lo svolgimento del servizio di prestito interbibliotecario e document delivery “Libri in Rete”;**
- **Allegato J - Prospetto dei giorni di servizio del corriere e della rete delle biblioteche servite.**

4.3 Prestiti scaduti, esclusioni, rinnovi e prenotazioni

In primo luogo, gli operatori sollecitano sistematicamente, via telefono, la restituzione dei materiali prenotati il cui prestito sia scaduto. Per questi è espressamente richiesta l'urgente restituzione.

Ordinariamente, il personale provvede a sollecitare telefonicamente o per e-mail ove sia possibile, la restituzione dei prestiti scaduti. Dopo il secondo sollecito telefonico o via mail viene inviato un sollecito scritto, a mezzo raccomandata, con l'invito a restituire l'opera, ovvero in caso di smarrimento, a provvedere nel modo indicato al precedente articolo.

Al lettore che, avendo un'opera in prestito, non la restituisca puntualmente, viene sospeso il prestito di altri libri.

La sospensione dal prestito è commisurata al ritardo nella riconsegna del documento. Oltre 12 mesi di ritardo l'utente viene escluso a tempo indeterminato dal prestito. L'esclusione dal prestito è prevista anche nel caso di mancata riconsegna definitiva o sistematico danneggiamento dei documenti.

L'esclusione a tempo indeterminato dal prestito di documenti comporta sia la disattivazione dell'iscrizione per il Servizio di navigazione in Internet offerto dalla Biblioteca che l'esclusione all'accesso e consultazione dell'Archivio storico del Comune di Signa.

La proroga del prestito può essere richiesta di persona, per telefono, per fax o per posta elettronica non prima di 5 giorni dalla scadenza del prestito stesso. La proroga è sempre concessa salvo il caso in cui il documento sia stato nel frattempo prenotato da un altro utente o da un'altra biblioteca.

La Biblioteca concede la possibilità agli utenti iscritti con [profilo straordinario](#) di effettuare fino a due rinnovi consecutivi mentre per gli utenti iscritti con [profilo ordinario](#) un solo rinnovo.

4.4 Profili di prestito utenti

Sono previsti tre profili di iscrizione degli utenti uno ordinario e due speciali.

[Profilo Ordinario](#) – Per l'utente iscritto con questo profilo le condizioni sono quelle previste all'art. 4.1.

[Profilo Insegnante](#): l'utente iscritto con questo profilo può prendere in prestito fino ad un massimo di 25 documenti contemporaneamente per la durata massima di un anno scolastico. Sono ammessi a questo profilo tutti gli insegnanti di ogni ordine, grado e senza limitazioni territoriali.

Profilo Straordinario: l'utente iscritto con questo profilo può prendere in prestito fino ad un massimo di 10 documenti per la durata massima di 45 giorni. A questo profilo sono concessi due rinnovi del prestito. Questo profilo è concesso per documentate ragioni di studio e ricerca.

5. SEZIONI SPECIALI

5.1 Sezione Bambini e Ragazzi

La Sezione Bambini e Ragazzi è una sezione speciale della Biblioteca situata in un locale appositamente arredato e fornito di una propria dotazione di libri, periodici e giochi da tavolo espressamente dedicata a bambini e ragazzi, e articolato in due aree, una rivolta a bambini da 0 a 10 anni, l'altra a ragazzi da 10 a 14. All'interno della Sezione sono anche presenti proposte librerie e periodici orientati a genitori ed educatori.

L'utilizzo della Sezione è consentito solo ai ragazzi, ai loro genitori e accompagnatori, e a coloro che svolgono la professione di insegnanti ed educatori. Non è ammessa la frequentazione da parte di adulti che non appartengono a queste categorie, salvo motivate ragioni.

I bambini di età inferiore ai 6 anni possono accedere alla sezione esclusivamente accompagnati da un adulto. Il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini.

Genitori e accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico direttamente del comportamento dei bambini e ragazzi da loro custoditi in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo agli altri frequentatori, e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri. Il personale della biblioteca ha facoltà di intervenire per richiamare il rispetto di queste regole e di allontanare chi non le segue. I giochi non si prestano ma sono in dotazione alla sala.

Il prestito dei libri e periodici presenti nella Biblioteca dei Ragazzi avviene con le medesime modalità previste per gli adulti. Per l'iscrizione al prestito di un minore è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà. Bambini e ragazzi possono chiedere in prestito, anche senza la presenza di un genitore, libri e periodici prelevati dalla Sezione dei Ragazzi.

L'obiettivo di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi è perseguito anche con attività di promozione della lettura, dell'utilizzo della biblioteca e del libro, con proposte rivolte sia a gruppi organizzati, le scuole in particolare, che all'utenza abituale della biblioteca. Si organizzano, in vari momenti dell'anno, laboratori creativi e letture.

La biblioteca collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento e socializzazione ad essi legati. La biblioteca inoltre garantisce lo svolgimento di visite guidate per le classi previo accordo con i bibliotecari. Con il progetto "Saper leggere e scrivere" si promuove con l'Istituzione scolastica la Rete delle Biblioteche scolastiche (La Casa di Lino, La Terra di Mezzo e la Biblioteca "A. Paoli") regolandone i rapporti con la Biblioteca comunale tramite apposita convenzione.

5.2 Sezione periodici (Emeroteca)

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti periodici quali quotidiani, settimanali, mensili, etc., di informazione generale e su temi ritenuti di interesse per gli utenti per la cui consultazione è riservato un autonomo spazio. La sezione comprende attualmente riviste e quotidiani.

La scelta dei quotidiani e delle riviste è compiuta tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, della rappresentanza dei diversi orientamenti politici e culturali presenti. Gli utenti hanno facoltà di proporre nuovi abbonamenti, secondo i criteri già previsti per i libri.

Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è

diretta. Nella sala sono conservati i fascicoli delle riviste dell'anno in corso e sono liberamente consultabili. Le annate precedenti sono conservate in deposito ed è necessario farne richiesta al bibliotecario come previsto al precedente punto 4.1.

La biblioteca nel rispetto delle proprie caratteristiche e finalità, non conserva, salvo alcune eccezioni, i numeri arretrati oltre tre mesi per i quotidiani, un anno per settimanali, mensili e altre periodicità. Procede alla conservazione degli arretrati dei periodici mensili anche per un tempo più lungo a seconda della consistenza e della validità della testata, compatibilmente con la disponibilità dello spazio di custodia, tenuto conto degli accordi di conservazione coordinata con le altre biblioteche della rete SDIAF. Per lo scarto dei periodici si applicano le stesse regole e modalità indicate al punto 2.2 per gli altri tipi di documenti. Per consultare gli arretrati non disponibili, è possibile rivolgersi alle altre biblioteche della Rete Toscana che svolgono compiti di conservazione. E' ammesso il prestito dei periodici con le modalità già previste ai punti precedenti.

5.3 Sezione locale

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio. La documentazione facente parte della Sezione Locale è costituita : da un nucleo bibliografico di circa **n. 350 volumi** riguardanti la storia, la cultura, l'economia, l'arte , ecc. del territorio del comprensorio signese, tra cui alcune tesi di laurea.

Alla conservazione e consultazione della documentazione locale è preposto un apposito spazio; i documenti sono sistemati a scaffale chiuso e per la loro consultazione è necessario ricorrere all'intermediazione dei bibliotecari. Tutti i materiali bibliografici sono disponibili per il prestito con le stesse regole e limitazioni previste per gli altri documenti.

Nello stesso edificio della biblioteca è conservato il fondo fotografico di storia locale del Gruppo Archeologico Signese che consiste in una raccolta di circa 5.000 foto storiche che vanno dalla fine dell'800 a tutto il '900 catalogate e digitalizzate separatamente; la consultazione del fondo è possibile, con l'intermediazione degli addetti del Gruppo previo appuntamento.

5.4 Sezione dei libri in lingua originale

Attraverso una raccolta di testi in lingua originale, disponibili al prestito e collocati a scaffale chiuso all'interno di una delle Aule didattiche del Seminterrato dove si svolgono, tra gli altri, i corsi di lingue comunitarie e di lingua e cultura italiana per stranieri, la Biblioteca di Signa opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

Detti testi sono inseriti nel catalogo della biblioteca e possono essere presi in prestito con le modalità stabilite per gli altri libri facendone richiesta ai bibliotecari come previsto ai punti precedenti.

5.5 Sezione musicale

Questa sezione è dotata di circa **1.200 CD musicali** oltre a riviste specializzate, libri sulla musica e i musicisti, spartiti.

Con una scelta della migliore e più significativa produzione all'interno di ogni genere musicale è molto apprezzata all'interno del Sistema bibliotecario soprattutto per la selezione Jazz e Rock.

Sono ammessi al prestito nel rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa vigente sul copyright (cioè trascorsi 18 mesi dalla pubblicazione).

All'interno dei locali della Biblioteca è presente uno spazio attrezzato per garantire l'ascolto della musica.

5.6 Archivio Storico

L'Archivio storico comunale conserva la documentazione archivistica del Comune di Signa concernente la storia politica, amministrativa, sociale ed economica, artistica e culturale a partire dall'anno 1.550 e consiste in **circa 3.500** unità archivistiche.

L'archivio storico risponde alle esigenze di conservazione e tutela del materiale archivistico e documentario del Comune di Signa, di accessibilità al pubblico secondo quanto previsto dal "Regolamento per l'utilizzazione delle strutture e dei servizi dell'Archivio Storico" approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.82 del 1.10.2001 (**Allegato K**).

L'apertura alla pubblica consultazione è prevista in concomitanza dell'apertura al pubblico della biblioteca in giorni e orari particolari indicati nell'orario allegato (**Allegato D**).

La consultazione avviene nei locali della biblioteca stessa in uno spazio riservato nella Sala Centrale, controllabile dai bibliotecari.

La consultazione dei materiali è possibile su richiesta scritta dell'utente previa iscrizione al servizio utilizzando i moduli in allegato (**Allegato L – Modulo Iscrizione Archivio e Allegato M – Modulo Richiesta consultazione**). Possono essere consegnate per la consultazione tre buste per volta secondo le regole fissate nello specifico dal menzionato regolamento.

E' disponibile alla consultazione sia per la Sezione Preunitaria che Postunitaria un inventario delle buste e dei registri su supporto cartaceo. E' in corso di preparazione la pubblicazione degli Inventari, sia della Sezione Preunitaria che di quella Postunitaria.

L'Archivio storico provvede alla promozione della conoscenza e alla valorizzazione delle fonti archivistiche conservate tramite iniziative sia a livello di divulgazione, sia a livello scientifico.

5.7 Altre sezioni

Sezione DVD: Comprende circa **500 film di vario genere**. Anche per il prestito del materiale di questa sezione si applicano le restrizioni previste al precedente punto 5.5.

Sezione di libri per ipovedenti: Raccoglie una sezione di libri scritti con carattere Corpo 16, per facilitare la lettura.

5.8 Book Crossing

Questo punto del libero scambio è situato nel corridoio al piano terreno vicino all'ingresso.

I libri e le pubblicazioni che vi si trovano sono in omaggio. Ogni lettore può attingere liberamente e lasciare in regalo ad altri lettori i libri che non gli sono più utili. Qui la Biblioteca colloca anche i volumi donati dagli utenti che ritiene non necessario acquisire al proprio patrimonio per la presenza in catalogo di opere equivalenti, più aggiornate o in miglior stato di conservazione.

6. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

6.1 Diritti e doveri

Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale si impegna a:

- a) finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- b) approvare annualmente gli obiettivi delle attività e controllarne il raggiungimento.

L'utente deve:

- a) rispettare quanto previsto nel Regolamento e nella Carta dei Servizi della Biblioteca, ed in particolare le scadenze dei prestiti, gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di utilizzare il telefono cellulare;
- c) rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

6.2 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare ai bibliotecari eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati verbalmente, via e-mail o per telefono. Per i reclami gli utenti potranno usufruire dell'apposito servizio istituito e gestito per tutti i servizi comunali dall'URP del Comune di Signa.

Il personale si impegnerà a dare risposta motivata a tali segnalazioni nel più breve tempo possibile. In caso di accertato disservizio o malfunzionamento, si procederà tempestivamente per ripristinare il corretto funzionamento del servizio.

6.3 Forme di partecipazione

Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati.

Chiunque voglia esporre negli spazi della biblioteca materiale pubblicitario a stampa, o su qualsiasi altro supporto, su attività culturali o comunque di interesse pubblico, deve chiedere la preventiva autorizzazione al personale che darà risposta immediata attenendosi alle norme di legge e regolamentari pertinenti.

Gli utenti che desiderano essere informati sulle attività della Biblioteca possono richiedere l'inserimento in una apposita mailing list previa richiesta con apposito modulo (**Allegato N – Modulo Mailing list**).

6.4 Privacy

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D.Lgs.196/2003 e come ulteriormente disciplinato nel Regolamento interno. Tale privacy deve essere rispettata anche nelle modalità di comportamento degli operatori e nell'articolazione funzionale degli spazi destinati al pubblico.

7. ATTIVITA' PROMOZIONALI, CULTURALI E DI EDUCAZIONE PERMANENTE

7.1 Promozione, ricerca ed Educazione permanente

La Biblioteca di Signa organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, l'educazione permanente, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi. Promuove inoltre attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

7.2 Attività culturali

La Biblioteca persegue le proprie finalità anche attraverso l'organizzazione diretta o il supporto fornito ad attività culturali quali conferenze, presentazioni di libri, mostre ed altre iniziative

culturali. Tali attività sono da intendersi quale integrazione e promozione del servizio normale di consultazione, prestito, informazione bibliografica garantito in via prioritaria dalla Biblioteca.

La Biblioteca Comunale di Signa assume quale parte integrante della propria azione di promozione culturale, in relazione alla fisionomia e vocazione turistica della città, la collaborazione e l'integrazione con i servizi di promozione, in particolare attraverso il supporto fornito alle iniziative e strumenti rivolti alla conoscenza della realtà e storia cittadina e ai progetti di turismo culturale.

7.3 Gestione Salablù

Al piano terreno è accessibile, anche da ingresso autonomo, lo spazio Salablù il cui uso è definito da apposito regolamento allegato alla presente Carta dei servizi (**Allegato O**).

8. STANDARD DI QUALITÀ

La Legge Regionale n.21 del 2010 “Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali” con il successivo “Regolamento di attuazione approvato con DPGR del 6.06.2011, n.22/R hanno ridisegnato il sistema dei servizi e delle attività degli istituti culturali, promuovendone una maggiore integrazione e stabilendo standard e obiettivi di qualità volti a regolare l'attività di tali istituti, secondo appositi indicatori.

La Biblioteca di Signa, attraverso le opportune azioni da parte del Dirigente e della Giunta Comunale, si impegna al mantenimento e - ove necessario - al raggiungimento progressivo degli standard di qualità previsti per le biblioteche in ambito regionale: a tal fine, la Giunta verifica a cadenza annuale gli indicatori degli standard di qualità con quelli riscontrati, promuovendo le opportune azioni.

9. RILEVAZIONI STATISTICHE

Il personale della Biblioteca, a partire dalla rilevazione automatizzata dei dati effettuata dal programma di gestione del prestito (FLUXUS), produce periodiche elaborazioni statistiche al fine di monitorare la quantità e la qualità della fornitura dei servizi agli utenti. In particolare vengono monitorati: numero di utenti differenziati per fasce di età, numero dei nuovi utenti, la quantità del materiale preso in prestito suddiviso per Classificazione Decimale Dewey, professione e sesso.

In via ordinaria il personale rileva, invece, manualmente, quale dato non gestito ed elaborato dal programma FLUXUS, la quantità delle presenze giornaliere in biblioteca. Due volte l'anno (una settimana di rilevazione ogni semestre stabilita da SDIAF) si rilevano, con maggior dettaglio, anche quantità e tipologia delle transazioni informative e le fasce d'età dei frequentatori anche in relazione alle fasce orarie di servizio.

La Biblioteca oltre a partecipare alle settimane di rilevazione richieste dal Sistema SDIAF implementa con i propri dati la rilevazione statistica annuale richiesta dalla Regione Toscana.

Per la rilevazione delle presenze presso la Sala Bambini e Ragazzi viene richiesta la collaborazione degli utenti tramite un registro messo a disposizione *in loco* (**Allegato P –Registro presenze Sala Bambini e Ragazzi**).

Riguardo alla rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti si fa in primo luogo riferimento ai reclami e suggerimenti raccolti e alla successiva capacità e tempestività nel risolvere da parte della struttura i problemi e nel mettere in campo le risorse necessarie che ne sono all'origine.

A tal proposito si prevede annualmente in occasione delle manifestazioni di promozione della lettura organizzate in ottobre a livello regionale e nazionale la somministrazione ai lettori di un questionario volto a raccogliere appunto il loro livello di soddisfazione. I risultati verranno presentati alla Giunta comunale.

10. VALIDITÀ E DURATA

La presente Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Signa entra in vigore al momento della sua approvazione da parte della Giunta comunale, sino a successivo atto di abrogazione o modifica da parte della medesima.