

DIREZIONE CULTURA E SPORT
Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi
E.Q. Biblioteche

Carta dei servizi
Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine
Anno 2025

INDICE

IL VALORE DEL SERVIZIO

1. Principi e finalità

- 1.1. Uguaglianza e imparzialità
- 1.2. Accessibilità e continuità
- 1.3. Gratuità
- 1.4. Partecipazione e trasparenza
- 1.5. Efficienza, efficacia ed economicità

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2. Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine

- 2.1. Mission
- 2.2. Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine e le sedi
- 2.3. Comunicazione con le biblioteche
- 2.4. Accesso
- 2.5. Norme di comportamento
- 2.6. Il personale
- 2.7. Le raccolte documentarie
- 2.8. Documentazione locale
- 2.9. Patrimonio storico
- 2.10. Incremento delle raccolte
 - 2.10.1. Doni, donazioni e lasciti
 - 2.10.2. Suggerimenti di acquisto (desiderata)
- 2.11. Revisione, conservazione e scarto
- 2.12. Cataloghi
- 2.13. Promozione delle collezioni

3. I SERVIZI E I RELATIVI CANALI DI ACCESSO

- 3.1. Iscrizione
- 3.2. Orientamento, consulenza e informazione di comunità
- 3.3. Consultazione e lettura in sede
- 3.4. Postazioni di lettura facilitata
- 3.5. Accesso alla rete elettrica
- 3.6. Riproduzione e stampa
- 3.7. Prestito
- 3.8. Punti di prestito esterni. Libero scambio
- 3.9. Servizi digitali
- 3.10. WiFi e Internet
- 3.11. Servizio di consulenza digitale
- 3.12. Servizi per bambini e ragazzi
- 3.13. Servizi per giovani adulti
- 3.14. Servizi interculturali e per le minoranze linguistiche
- 3.15. Attività culturali e promozione della lettura

3.16. Biblioteche in carcere

4. Standard di qualità

4.1 Standard di qualità

RAPPORTI CON IL CITTADINO

5. Cooperazione, alleanze, forme di partecipazione

5.1. Segnalazioni e reclami

5.2. Forme di partecipazione

5.3. Collaborazioni e alleanze

5.4. Patto per la lettura

5.5. Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

5.6. Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

IL VALORE DEL SERVIZIO

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

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

1. Principi e finalità

1.1 Uguaglianza e imparzialità

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

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

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

1.2 Accessibilità e continuità

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

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

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

1.3 Gratuità

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

1.4 Partecipazione e trasparenza

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

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

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

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

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

1.5 Efficienza, efficacia ed economicità

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

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

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2. Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine

2.1. Mission

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

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

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

2.2. Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine e le sedi

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

Le biblioteche fanno parte del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina (d'ora in avanti SDIAF). L'adesione permette l'accesso al patrimonio delle biblioteche e degli istituti aderenti e la valorizzazione degli aspetti storico-politico-sociali del territorio con iniziative che rendano fruibili la documentazione e il patrimonio bibliografico conservato. L'appartenenza a SDIAF consente inoltre agli utenti delle biblioteche l'accesso agevolato a [iniziative di carattere culturale](#).

Il Sistema delle Biblioteche comunali fiorentine è articolato in:

- **2 biblioteche di interesse cittadino:** Biblioteca delle Oblate e Palagio di Parte Guelfa;
- **10 biblioteche del territorio:**
 - Quartiere 1: Pietro Thouar, Fabrizio De André, Biblioteca dei Ragazzi
 - Quartiere 2: Mario Luzi, Dino Pieraccioni;
 - Quartiere 3: Villa Bandini, Galluzzo;
 - Quartiere 4: BiblioteCaNova Isolotto;
 - Quartiere 5: Filippo Buonarroti, Orticoltura;
- **1 biblioteca scolastica:** Biblioteca Leonardo Da Vinci;
- **1 Bibliobus;**
- **1 punto di lettura:** Punto Luciano Gori;
- **6 punti di prestito nei centri commerciali Unicoop Firenze;**

Indirizzi e contatti delle Biblioteche comunali fiorentine:

Biblioteca	Indirizzo	Numero di telefono	email
Biblioteca delle Oblate	Via dell'Oriuolo, 24	055 2616512	bibliotecadelleoblate@comune.fi.it
Biblioteca Palagio di Parte Guelfa	Piazza della Parte Guelfa	055 2616029 055 2616030	bibliotecapalagio@comune.fi.it
Biblioteca Pietro Thouar	Piazza Torquato Tasso 3	055 2398740	bibliotecathouar@comune.fi.it
Biblioteca Fabrizio De André	Via delle Carra, 2	055 351689	bibliotecadeandre@comune.fi.it
Biblioteca dei ragazzi	Via Tripoli, 34	055 2478551	bibliotecaragazzi@comune.fi.it
Biblioteca Mario Luzi	Via Ugo Schiff, 8	055 669229	bibliotecaluzi@comune.fi.it
Biblioteca Dino Pieraccioni	Via Nicolodi, 2	055 2625723	bibliotecapieraccioni@comune.fi.it
Biblioteca Villa Bandini	Via del Paradiso, 5	055 6585127	bibliotecavillabandini@comune.fi.it
Biblioteca del Galluzzo	Via Senese, 206	055 2321765 055 2321759	bibliotecagalluzzo@comune.fi.it
BiblioteCaNova Isolotto	Via Chiusi, 4/3 A	055 710834	bibliotecanovaisolotto@comune.fi.it
Biblioteca Filippo Buonarroti	Viale Guidoni, 188	055 432506	bibliotecabuonarroti@comune.fi.it
Biblioteca Orticoltura	Via Vittorio Emanuele II, 4 (entrata anche in via Bolognese, 17)	055 4627142	bibliotecaorticoltura@comune.fi.it
Biblioteca Leonardo da Vinci	Via del Terzolle, 91	055 4596250	bibliotecaiti@comune.fi.it
Bibliobus			bibliobus@comune.fi.it

Gli indirizzi e i contatti delle Biblioteche sono disponibili anche sul sito web:

<https://cultura.comune.fi.it/pagina/orari-e-contatti>.

Orario Biblioteche comunali fiorentine:

Biblioteca delle Oblate	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-23	9-23	9-23	10-23	chiusa
Sezione di conservazione	chiusa	9-19	9-19	9-19	9-19	10-14	chiusa
Sezione bambini e ragazzi	14-18.45	9-18.45	9-18.45	9-18.45	9-18.45	10-18.45	chiusa

Lunedì e martedì gli spazi esterni della biblioteca sono disponibili fino alle ore 20. L'help desk della biblioteca è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19 e il sabato dalle 10 alle 19.

Biblioteca Palagio di Parte Guelfa	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-19	9-19	9-19	9-13	da settembre a giugno dalle 10 alle 18

La Sala di lettura della biblioteca rimane aperta dal lunedì al venerdì dalle 19 alle 22.

Biblioteca Pietro Thouar	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-19	9-19	9-19	10-18 luglio e agosto: 9-13	chiusa
Biblioteca Fabrizio De André	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-13	9-19	9-13	chiusa	chiusa
Biblioteca Mario Luzi	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-19	9-19	9-19	10-18 luglio e agosto: 9-13	chiusa

Le sale di lettura della biblioteca rimangono aperte: lunedì, martedì, mercoledì dalle 19 alle 23 e la domenica dalle 14.30 alle 19.30.

Biblioteca Pieraccioni	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-19	9-19	9-19	9-13	chiusa
Biblioteca Villa Bandini	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-19	9-19	9-19	10-18 luglio e agosto 9-13	chiusa
Le sale lettura della biblioteca sono aperte il lunedì dalle 10 alle 14.00, dal lunedì al venerdì dalle 19 alle 22.30, il sabato dalle 18.00 alle 22.30 e la domenica dalle 9.00 alle 22.30							
Biblioteca del Galluzzo	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-13	9-19	9-13	chiusa	chiusa
BiblioteCaN ova Isolotto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-19	9-23	9-19	10-19 luglio e agosto 9-13	chiusa
Sezione bambini e ragazzi	14-19	9-19	9-19	9-19	9-19	10-19 luglio e agosto 9-13	chiusa
La Sala autogestione è aperta il lunedì dalle 10.00 alle 13.00 e la domenica dalle 15.00 alle 18.00.							
Biblioteca Filippo Buonarroti	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-19	9-19	9-19	9-13	chiusa
Sezione bambini e ragazzi	14-18.45	9-18.45	9-18.45	9-18.45	9-18.45	9-12.45	chiusa
Biblioteca Orticoltura	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	14-19	9-19	9-19	9-19	9-19	10-18 luglio e agosto	chiusa

						9-13	
Biblioteca ISIS Leonardo Da Vinci	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	9.30- 15.30	9.30- 16.30	9.30- 15.30	9.30- 15.30	9.30- 15.30	chiusa	chiusa
Biblioteca dei ragazzi	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	chiusa	9.00- 13.00, 14.00- 17.30	9.00- 13.00	9.00- 13.00, 14.00- 17.30	14.00- 19.00	chiusa	chiusa

Per conoscere gli orari delle biblioteche è possibile consultare anche il sito web:

(<https://cultura.comune.fi.it/pagina/orari-e-contatti>).

2.3. Comunicazione con le biblioteche

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

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

- il [portale web](#) dedicato alla cultura e collegato alla rete civica del Comune di Firenze dove vengono comunicati e promossi i servizi, le collezioni, le attività e i progetti delle biblioteche;
- i profili sui social network: hanno l'obiettivo di promuovere i servizi, le collezioni, le attività, i progetti e il libro e la lettura come fattore di crescita culturale, personale e civile. I post vengono pubblicati e moderati con una frequenza quasi quotidiana e l'attività si riduce nei mesi estivi e durante le festività. La comunità social è regolata dalla [Social media policy](#);
- la newsletter e messaggi informativi. La newsletter consente agli iscritti di essere aggiornati su servizi, proposte di lettura, iniziative culturali e progetti delle biblioteche. L'invio della newsletter è settimanale e l'attività si riduce nei mesi estivi e durante le festività. Per ricevere la newsletter è necessario [iscriversi](#). I messaggi informativi sono inviati agli iscritti alle biblioteche tramite il software gestionale;

- gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare rassegne e iniziative.

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

2.4. Accesso

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

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

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

Il servizio di prestito termina 15 minuti prima dell'orario di chiusura della biblioteca.

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

Accesso cani

L'accesso ai cani è consentito e regolamentato dalla Legge Regionale n. 59/2009 art. 21, dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 6 agosto 2013 e dal Regolamento comunale per la tutela degli animali (Deliberazione del Consiglio Comunale n. 285 del 3/05/1999 modificato con Deliberazioni del Consiglio Comunale n. 25 del 22/04/2002, n. 25 del 7/04/2014 e n. 33 del 12/07/2021).

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

2.5. Norme di comportamento

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

- osservare un comportamento corretto e composto con il personale e con gli altri utenti;

- rispettare le regole della biblioteca, gli orari di apertura, le scadenze, pagare i corrispettivi stabiliti quando previsti;
- rispettare, ovvero non arrecare danni al patrimonio, agli arredi e alle strutture;
- non recare alcun pregiudizio al regolare funzionamento delle biblioteche.

Si fa presente inoltre che:

- l'accesso agli uffici è consentito al solo personale della biblioteca;
- non è consentito introdurre nelle biblioteche bagagli in numero superiore a uno e di dimensione eccedente il bagaglio a mano (55x40x20 cm, max 10 kg);
- è vietato sostare, ostruire o impedire l'accesso alle uscite di emergenza con tavoli, sedie, o qualsiasi altro materiale;
- è necessario parcheggiare biciclette, monopattini elettrici e affini nelle rastrelliere e/o nelle aree di sosta esterne alle biblioteche, laddove presenti. La presenza di tali mezzi parcheggiati all'interno dell'edificio, o legati a strutture come cancellate e ringhiere, comporterà la segnalazione alle autorità competenti per la loro rimozione forzata;
- non è consentito stare in biblioteca a torso nudo e/o con abbigliamento non consoni all'ambiente né giocare a pallone;
- il consumo di alcolici e l'utilizzo di bottiglie di vetro è consentito solo negli spazi delle Caffetterie, ove queste siano presenti;
- negli spazi interni delle biblioteche non è permesso consumare cibi, mentre negli spazi esterni delle biblioteche è possibile mangiare facendo attenzione a non macchiare pavimenti e muri. I rifiuti dovranno essere depositati negli appositi contenitori. Le biblioteche sostengono l'impegno alla raccolta differenziata mettendo a disposizione bidoni di colore diversificato per la raccolta della carta e della plastica;
- l'affissione di volantini o la distribuzione di materiale pubblicitario, così come la realizzazione di [fotografie, video e filmati](#) sono subordinati ad autorizzazione da parte della Direzione;
- all'interno delle biblioteche e dei loro spazi non è possibile svolgere attività commerciali senza preventiva autorizzazione della Direzione e comunque senza l'espletamento delle necessarie pratiche presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) (<https://suap.comune.fi.it>).

Fanno eccezione le iniziative di carattere culturale finalizzate alla promozione della lettura quali presentazione di libri, incontri con l'autore nell'ambito delle quali è consentita la

vendita delle pubblicazioni nei seguenti casi: a) qualora l'autore proceda direttamente alla vendita del proprio libro quale "opera del proprio ingegno"; b) qualora, previo accordo formale con la biblioteca ospitante, intervengano librerie e/o case editrici a supporto della vendita temporanea. In entrambe le fattispecie, la commercializzazione dovrà limitarsi ai soli titoli pertinenti e strettamente connessi ai contenuti oggetto dell'iniziativa culturale.

Il personale della Biblioteca ha il compito di assicurarsi che tutte le disposizioni contenute nel regolamento e nella carta dei servizi vengano rispettate.

La mancata osservanza di dette norme o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni o incompatibili con la gestione ordinata e con il normale funzionamento dei servizi può comportare, in ragione della gravità, le seguenti misure:

1. il richiamo verbale dell'utente da parte del personale in servizio in caso di comportamenti recanti disturbo, scorretti o recanti pregiudizio a persone o cose, o comunque non rispettoso delle norme sopraelencate
2. a fronte dell'inosservanza del richiamo verbale, l'allontanamento immediato dalla struttura, anche con il supporto della forza pubblica se necessario
3. la sospensione temporanea dell'accesso alle biblioteche del Sistema, di durata proporzionale alla gravità dei fatti contestati, disposta per iscritto con provvedimento motivato dal/dalla Dirigente del Servizio Biblioteche
4. la sospensione a tempo indefinito disposta dal/dalla Dirigente, nell'attesa che l'autorità giudiziaria adotti i provvedimenti di competenza, in caso di comportamenti reiterati o di particolare gravità.

Oggetti personali e oggetti smarriti

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

Fumo

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

2.6. Il personale

Il personale opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali,

nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione.

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

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

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

2.7. Le raccolte documentarie

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

Le raccolte documentarie comprendono:

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

- tesi di laurea;
- giochi da tavolo.

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

2.8. Documentazione locale

Le biblioteche territoriali si impegnano a documentare la vita e la storia della porzione territoriale corrispondente al quartiere cui afferiscono, compresa la produzione letteraria degli autori locali.

La Biblioteca delle Oblate estende il raggio di azione all'area metropolitana fiorentina.

Presso BiblioteCaNova Isolotto ha sede *l'Archivio Movimento di Quartiere*, che raccoglie e conserva la documentazione inerente all'attività sociale di gruppi e associazioni, che hanno operato a Firenze nel periodo 1966-1976, cioè nel decennio che precede la nascita dei Consigli di Quartiere.

2.9. Patrimonio storico

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

Biblioteca delle Oblate

La Sezione di Conservazione della Biblioteca delle Oblate conserva la collezione di quella che, fino a maggio 2007, è stata conosciuta con il nome di *Biblioteca comunale centrale* ed è dedicata alla conservazione e valorizzazione del patrimonio librario storico che la biblioteca ha acquisito in oltre un secolo di vita a partire dalla sua istituzione in Palazzo Vecchio nel 1898. Il patrimonio della Sezione consiste in oltre 50.000 documenti, conservati a scaffale chiuso nel deposito librario, nella Sala Balducci e nella Sala Storica Dino Campana.

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

Biblioteca di Palagio di Parte Guelfa

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

Biblioteca Pietro Thouar

Il Fondo storico della biblioteca Thouar conserva un nucleo eterogeneo di volumi di vario argomento e datazione, coprendo un arco cronologico che dal XVIII arriva al XX secolo.

La collezione è composta da circa 3000 volumi, testimonianza del patrimonio originario della

Biblioteca Popolare d'Oltrarno. Una percentuale residuale di opere appartenenti al Fondo Storico proviene dalla biblioteca di Giuseppe Conti, primo bibliotecario del Comune, storico e saggista che ebbe l'incarico di costituire la Biblioteca Popolare d'Oltrarno.

Biblioteca Leonardo da Vinci

La Biblioteca possiede un Fondo ottocentesco di oltre 3000 volumi che comprende opere di grande interesse storico letterario, a carattere tecnico scientifico, enciclopediche e biografie di scienziati.

La Biblioteca possiede anche il Fondo Camilli con testi sulla grafica e tipografia e il Fondo Abati con testi di ottica.

2.10. Incremento delle raccolte

Lo sviluppo, l'incremento e l'aggiornamento del patrimonio documentario avvengono in modo costante, compatibilmente con le risorse economiche, per fornire un'adeguata ed efficace risposta alle esigenze informative dei cittadini, rispondendo ai bisogni di ogni fascia di età e categoria di lettori e tenendo conto delle altre tipologie di biblioteche presenti sul territorio, quali le statali e universitarie.

2.10.1. Doni, donazioni e lasciti

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

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

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

In ogni caso, per tutte le donazioni deve essere firmata apposita [liberatoria da parte del donatore](#).

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

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

Le biblioteche si riservano la massima discrezionalità riguardo alla gestione, alla conservazione e all'eventuale inserimento a catalogo dei documenti pervenuti attraverso donazione. L'accettazione

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

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

2.10.2. Suggerimenti di acquisto (desiderata)

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

2.11. Revisione, conservazione e scarto

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

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

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

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

2.12. Cataloghi

Le risorse documentarie possono essere ricercate attraverso il catalogo collettivo online ([OPAC](#)) di SDIAF

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

2.13. Promozione delle collezioni

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

3. I SERVIZI E I RELATIVI CANALI DI ACCESSO

3.1. Iscrizione

L'[iscrizione](#) alle Biblioteche è libera e gratuita ed è necessaria per utilizzare i servizi.

È possibile iscriversi di persona in una delle sedi delle biblioteche, nei punti esterni oppure tramite una [preiscrizione online](#) da confermare recandosi in biblioteca con un documento di identità valido.

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

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

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

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

3.2. Orientamento, consulenza e informazione di comunità

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

Il personale è a disposizione per la stesura di bibliografie, consigli di lettura e ricerche particolarmente complesse che non possono essere elaborate in presenza, prenotando un appuntamento, e offre suggerimenti, bibliografie tematiche e consigli di lettura a insegnanti, educatori, genitori e a chi si occupa di bambini e ragazzi.

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

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

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

3.3. Consultazione e lettura in sede

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

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

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

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

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

Si raccomanda di evitare di occupare i tavoli con libri e/o altri oggetti personali lasciandoli incustoditi: qualora l'assenza superi i 30 minuti, il posto verrà assegnato ad altri in caso di

necessità. Non è possibile occupare posti di lettura per conto di altre persone al momento non presenti. Si richiede anche di non sedersi per terra nelle sale e di non occupare posti a sedere diversi da quelli disponibili ai tavoli, per motivi di sicurezza.

Nelle sale lettura si richiede di non parlare ad alta voce e di silenziare lo smartphone il cui utilizzo è consentito solo negli spazi aperti. Previa apposizione in tempo utile di specifici avvisi, le sale lettura e studio potranno ospitare incontri e attività culturali di vario genere.

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

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

Consultazione e prestito dei documenti non disponibili a scaffale aperto

Alcune biblioteche conservano una parte delle proprie collezioni o alcune tipologie di risorse documentarie in depositi non accessibili dall'utenza. Per accedere a tali risorse è necessario rivolgersi agli operatori delle singole biblioteche per conoscere le modalità utilizzate.

3.4 Postazioni di lettura facilitata

Le biblioteche mettono a disposizione postazioni accessibili dotate di sintetizzatori vocali, tastiere a caratteri grandi, emulatori di mouse con trackball ecc per gli utenti portatori di disabilità

3.5. Accesso alla rete elettrica

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

3.6. Riproduzione e stampa

Fotocopiatura

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

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

pagine, la richiesta viene esaudita entro 3 giorni lavorativi.

Le richieste di riproduzione possono essere presentate allo sportello e per e-mail all'indirizzo di posta della biblioteca che possiede il volume per il quale si richiede il servizio. Gli utenti possono anche richiedere l'invio postale al proprio domicilio delle riproduzioni ordinate, previo pagamento della tariffa vigente.

Le fotocopie sono possibili solo per il materiale moderno con data di pubblicazione posteriore agli ultimi 70 anni, escludendo comunque le opere di grande formato o in stato di conservazione precario, o che presentino rischi di deterioramento. Il servizio di fotocopie è a pagamento secondo le [tariffe vigenti](#).

Stampa

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

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

Fotoriproduzione e digitalizzazione

Per le opere antiche e storiche della Sezione di conservazione della Biblioteca delle Oblate e per le opere dei fondi storici della Biblioteca del Palagio di Parte Guelfa può essere richiesto il servizio di fotoriproduzione attraverso [il modulo](#) da consegnare in biblioteca o inviare via email agli indirizzi oblatestorica@comune.fi.it e bibliotecapalagio@comune.fi.it

Il servizio viene gestito dalla Biblioteca delle Oblate, che dispone della strumentazione necessaria. Le scansioni dei materiali antichi e storici della Sezione vengono effettuate con scanner planetario ad alta definizione e a colori, al costo determinato dalle [tariffe vigenti](#). Le richieste relative al patrimonio antico e storico verranno evase entro 15 giorni. Le riproduzioni possono essere ritirate in biblioteca o inviate per email. Il costo delle fotoriproduzioni, scansioni, stampe e fotocopie è a pagamento e determinato dalle tariffe vigenti.

Le riproduzioni possono essere ritirate in biblioteca o inviate per email. Nel caso in cui l'utente scelga l'invio per email, il pagamento dovrà avvenire al momento della richiesta. In caso di file di notevoli dimensioni, l'invio delle immagini potrà avvenire attraverso servizio di trasferimento file su Internet. Se l'utente preferisce ritirare le riproduzioni di persona, pagherà al momento del ritiro e dovrà presentarsi munito di penna USB.

Fotoriproduzione con mezzo proprio

Ai sensi della Legge 124 del 4 agosto 2017 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza), per le

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

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

3.7. Prestito

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per utilizzare il servizio di prestito è necessario essere iscritti a SDIAF ed essere pertanto in possesso della tessera rilasciata da una qualsiasi delle biblioteche della rete.

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

Quantità massime di documenti destinati al prestito

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

Numero massimo di materiali ammessi al prestito: 8 volumi (comprensivi dei materiali presi in prestito anche nei punti decentrati afferenti alle singole biblioteche, come Bibliocoop o i Punti di lettura esterni) tramite il prestito locale, 4 volumi tramite il prestito interbibliotecario, 2 periodici, 4 multimediali (CD o DVD) e 1 gioco in scatola.

Bibliobus: massimo 3 libri o audiolibri.

Durata del prestito

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

Per il tempo necessario allo svolgimento delle prove di esami o concorsi, è previsto il prestito di dizionari di lingue o vocabolari. Il prestito breve ha la durata di 48 ore e non è rinnovabile.

Registrazione e restituzione

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

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

materiale arriva alla biblioteca proprietaria. In questi casi è richiesta la firma di un [modulo](#) per certificare la restituzione dei documenti in una biblioteca diversa da quella proprietaria del documento.

Rinnovo

Qualora non ci siano prenotazioni da parte di altri utenti, il prestito dei materiali ricevuti sia in prestito locale sia interbibliotecario può essere rinnovato, una sola volta, per ulteriori 30 giorni (15 giorni per i giochi e per i periodici, 7 per i multimediali), entro i 5 giorni precedenti la scadenza. La richiesta di rinnovo può essere effettuata in biblioteca, per telefono, per email o tramite il servizio Utente in linea.

Prenotazione

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

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

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

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

Materiali esclusi dal prestito

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

- l'ultimo numero arrivato in biblioteca dei periodici o, se trattasi di settimanale, il mese in corso;
- le riviste con vincolo di conservazione;
- i quotidiani;
- le opere di consultazione generale: enciclopedie, atlanti e repertori;
- i manoscritti;

- i microfilm, le stampe, le fotografie;
- i disegni e i manifesti, le opere di grande formato;
- le opere con data di pubblicazione anteriore ai 70 anni;
- le miscellanee sia antiche che correnti;
- le pubblicazioni antiche, rare e di pregio, quali volumi con illustrazioni speciali come carte di tavole di valore o carte ripiegate; le opere dei fondi speciali o soggette a vincoli giuridici;
- i volumi di cui il donatore o il testatore ne abbia vietato il prestito;
- le opere in cattivo stato di conservazione;
- le tesi di laurea e le copie in tiratura limitata;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati nel formato specifico negli ultimi 18 mesi dalla data di distribuzione (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore).

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

Ritardo nella restituzione dei documenti

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

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

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

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

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

Danneggiamento, smarrimento, furto

Al momento della consegna del materiale, l'utente è invitato a verificarne lo stato di conservazione e a comunicare eventuali anomalie al personale del front office.

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

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

La mancata riconsegna dei materiali, il mancato riacquisto o il mancato pagamento della somma corrispondente comporta il blocco dell'iscrizione fino alla restituzione e dei servizi ad essa collegati, fino all'avvenuto risarcimento anche successivo. Può comunque essere valutata l'opportunità di recuperare l'importo dovuto con le modalità previste dal Comune di Firenze per la riscossione coattiva.

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

Prestito speciale

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

Prestito a domicilio

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

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore dell'utente

Per le opere a stampa non possedute dalla biblioteca, gli utenti iscritti possono chiedere gratuitamente in prestito documenti posseduti da altre biblioteche di SDIAF, alcuni istituti culturali, le biblioteche dell'Università degli Studi di Firenze, dell'Istituto Universitario Europeo e la

Biblioteca Marucelliana. All'arrivo del volume, l'utente viene avvisato telefonicamente o per email. Trascorsi 8 giorni, il libro viene rispedito alla biblioteca di origine e l'utente perde il diritto ad avvalersi del servizio per un mese. Il servizio è gratuito. Non sono ammessi al prestito interbibliotecario i materiali diversi dal libro.

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

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

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

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

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

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

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore di altre biblioteche

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

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

vigente.

Procedure di gestione del prestito in caso di emergenza

Qualora non sia temporaneamente possibile accedere al programma informatico di gestione dei prestiti, a causa di assenza di connessione Internet o in seguito a interventi di manutenzione, le biblioteche attivano la procedura di registrazione manuale del prestito. Durante lo svolgimento di queste operazioni è possibile restituire i materiali tenendo conto che la verifica della situazione dei prestiti sulla tessera dell'utente viene effettuata al ripristino del programma.

3.8. Punti di prestito esterni. Libero scambio

Bibliobus

Il Bibliobus è il servizio di biblioteca itinerante ideato e progettato dalla Biblioteca dell'Isolotto fin dal 1995 ed esteso a tutta la città dal 2018. È rivolto ai cittadini di ogni età ed è pensato per far entrare la lettura nella quotidianità delle persone andando loro incontro nei maggiori luoghi di aggregazione e per far conoscere i servizi, le attività e i progetti delle biblioteche. Il servizio è sospeso nei periodi festivi e durante i mesi estivi.

Punto di lettura Luciano Gori

Il Punto di lettura Luciano Gori è gestito in collaborazione con i volontari dell'Associazione Liberamente ODV e si trova nei locali che fino al 2008 hanno ospitato la Biblioteca dell'Isolotto nel Quartiere 4. Offre servizi di prestito, consultazione e navigazione Internet.

BiblioCoop

I punti di prestito BiblioCoop sono realizzati per la promozione della biblioteca e della lettura all'interno dei centri commerciali Unicoop Firenze in collaborazione con la Regione Toscana. Presso i punti BiblioCoop sono attivi i servizi di iscrizione alla biblioteca, prestito locale e consultazione dei volumi. La gestione dello spazio è affidata a volontari soci Unicoop Firenze, ai quali le biblioteche fiorentine garantiscono l'aggiornamento e la formazione per la promozione del servizio bibliotecario. Chi è interessato a collaborare può dare la propria disponibilità direttamente presso il punto di prestito.

Punti BiblioCoop Firenze

1. Coop.fi. Firenze Gavinana, via Erbosa 66b/c 68
biblioteca di riferimento: Biblioteca Villa Bandini
2. Coop.fi Firenze Ponte a Greve, viuzzo delle Case Nuove,
biblioteca di riferimento: BiblioteCaNova Isolotto
3. Coop.fi Firenze Forlanini, via Forlanini 1/3

biblioteca di riferimento: Biblioteca Filippo Buonarroti

4. Coop.fi Firenze Le Piagge, viale Lombardia, 1P

biblioteca di riferimento: Biblioteca Filippo Buonarroti

5. Coop.fi Cimabue, via Cimabue 48

biblioteca di riferimento: Biblioteca Mario Luzi

6. Coop.fi Leopoldo, Piazza Leopoldo 6

biblioteca di riferimento: Biblioteca Orticoltura

Scaffali del libero scambio

Accessibili gratuitamente a chiunque sia interessato, gli scaffali del libero scambio sono allestiti nelle biblioteche allo scopo di far circolare libri, riviste e opuscoli per tutte le fasce d'età e hanno l'obiettivo di avvicinare alla biblioteca cittadini che normalmente non ne usufruiscono con un'offerta di lettura priva di tutte le norme che regolano il prestito.

3.9. Servizi digitali

Utente in linea

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

Biblioteca digitale DigiToscana MediaLibraryOnLine

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

L'accesso al servizio è consentito ai maggiori di 14 anni. Per accedere ai contenuti occorre essere iscritti a una biblioteca, richiedere l'account e fornire un indirizzo di posta elettronica valido.

L'iscrizione può essere effettuata presentandosi in biblioteca con la propria tessera oppure compilando il [modulo](#). Il servizio è gratuito.

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

3.10. WiFi e Internet

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

Per le condizioni di utilizzo e tutte le informazioni sulla rete [Firenze WiFi](#) è possibile consultare:

Le biblioteche sono dotate di postazioni fisse multifunzione da cui è possibile accedere ad Internet, a programmi di videoscrittura o a fogli di calcolo ecc. e consultare il catalogo, presentando la tessera di iscrizione alle biblioteche SDIAF. L'utilizzo delle postazioni Internet da parte di minori di 14 anni è consentito con il consenso firmato dei genitori o tutori.

Il personale garantisce l'assistenza di base agli utenti per chiarimenti e suggerimenti sull'utilizzo dei dispositivi e sulle modalità di accesso alla rete.

La navigazione ha per fine prioritario la ricerca, lo studio e la documentazione a valore culturale, scientifico e didattico. Le biblioteche non sono responsabili dei contenuti disponibili in rete, spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

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

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

Non è consentito l'utilizzo dei PC delle biblioteche per alcun tipo di attività commerciale o pubblicitaria né per vedere film e giocare online.

Il personale può effettuare controlli su quanto visualizzato sui PC e possono in qualsiasi momento richiedere l'esibizione della tessera di iscrizione alla biblioteca e invitare gli utenti ad interrompere la navigazione sui siti che visualizzano contenuti vietati e/o non conformi al decoro del luogo pubblico

L'utilizzatore è responsabile di ogni violazione delle presenti condizioni d'uso e dell'utilizzo del servizio in modo improprio, in violazione di leggi, di regolamenti, o di provvedimenti amministrativi e si assume ogni responsabilità in merito alla corretta fruizione del servizio. L'utilizzo del servizio implica di tenere indenne il Comune da qualsiasi pretesa e rivendicazione a qualsiasi titolo avanzate anche da terzi.

L'utilizzatore si assume ogni responsabilità ed onere circa il contenuto e le forme delle comunicazioni realizzate tramite il servizio ed esonera espressamente il Comune da qualunque responsabilità e onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

Il Comune non è responsabile per eventuali perdite, danni, costi e oneri, comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sostenute dall'utilizzatore in conseguenza dell'utilizzo del servizio e non è responsabile verso l'utilizzatore e/o suoi aventi causa e verso terzi per i danni diretti, indiretti o consequenziali, comprese le perdite e i costi supportati in conseguenza a sospensioni o interruzioni o completa cessazione del servizio.

3.11. Servizio di consulenza digitale

Le biblioteche offrono un servizio di [consulenza digitale](#), con attività di supporto, facilitazione e assistenza guidata all'uso del pc, di Internet, degli smartphone, delle APP, dei social network, dei servizi online delle biblioteche e della Pubblica Amministrazione. La partecipazione agli incontri è gratuita su prenotazione e riservata agli iscritti alle biblioteche.

Formazione a distanza - Progetto TRIO - BiblioteCaNova Isolotto

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

3.12. Servizi per bambini e ragazzi

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

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

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

La permanenza dei minori nei locali delle biblioteche è sotto esclusiva responsabilità dei genitori, ai quali si raccomanda di vigilare affinché i bambini tengano un comportamento idoneo all'ambiente. I genitori, o comunque gli adulti accompagnatori, sono responsabili di eventuali danni arrecati dai minori alle strutture e ai materiali, che sono tenuti a risarcire. Sotto la supervisione di un adulto, i ragazzi possono accedere ai PC della biblioteca.

Per motivi di sicurezza e di igiene non è consentito l'ingresso ai cani nelle Sezioni bambini e ragazzi. Tutte le sezioni bambini e ragazzi sono dotate di Baby pit stop, spazi confortevoli per allattare e cambiare il pannolino.

Lettori si cresce

Dal 2021 le biblioteche inviano ai bambini e alle bambine nati e residenti nel Comune di Firenze un invito – assieme a un metro pieghevole con suggerimenti di lettura – a ritirare, in una delle biblioteche comunali della città, un libro, un dono speciale come benvenuto. La consegna del libro al nuovo nato vuole essere l'occasione per far conoscere alle famiglie le biblioteche e le sezioni bambini e ragazzi, i servizi e le collezioni dedicati, gli spazi dei Baby pit stop pensati per il comfort di genitori e bebè, e tutte le attività e i progetti dedicati ai più piccoli, oltre che per promuovere la lettura condivisa in famiglia quale gesto importante per lo sviluppo cognitivo e relazionale dei bambini, capace di influenzare una comprensione del linguaggio migliore e precoce

3.13 Servizi per giovani adulti

Le biblioteche si impegnano a mettere a disposizione spazi e materiali pensati per rispondere alle esigenze della fascia d'età dei giovani adulti, ragazze e ragazzi dai 15 ai 19 anni, con collezioni aggiornate di narrativa, saggistica, fumetti, graphic novel, manga, audiolibri, giochi e risorse digitali pensate per i loro interessi. Propongono attività culturali, laboratori creativi, campus estivi e incontri con autori per stimolare la partecipazione attiva e favorire momenti di confronto.

La sala Giovani Adulti di BiblioteCaNova Isolotto è lo spazio che ospita la collezione dedicata principalmente ai giovani, con sezioni e proposte di narrativa e saggistica adeguate al target di età. Oltre ai libri, è possibile trovare un'ampia collezione di giochi da tavolo. Lo spazio si presta anche per laboratori, per giocare a giochi di ruolo e da tavolo, per lo studio ad alta voce.

Le Chiavi della città

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

3.14. Servizi Interculturali e per minoranze linguistiche

Nelle raccolte delle biblioteche si trovano sezioni di libri in lingua originale, sia per adulti che per bambini e ragazzi, prevalentemente nelle lingue veicolari, ma anche in altre lingue parlate dai cittadini stranieri che vivono nel territorio del Comune di Firenze.

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

Le biblioteche promuovono il progetto **Bibliomondo** all'interno del quale si svolgono attività di supporto all'apprendimento linguistico (Italiano L2 e altre lingue) per adulti e bambini e si offre l'accompagnamento ai servizi bibliotecari. Oltre al supporto linguistico le biblioteche propongono attività collaterali come corsi di introduzione al linguaggio del codice della strada, visite guidate per conoscere e accedere ai servizi della biblioteca, iniziative di conoscenza del territorio e della cultura italiana e attività di valorizzazione delle lingue madri allo scopo di facilitare il mantenimento della propria cultura, attraverso il veicolo primario della lingua.

Al momento il progetto è attivo presso BiblioteCaNova Isolotto, la biblioteca Pietro Thouar e le biblioteche De André e Filippo Buonarroti. Gli utenti possono rivolgersi alle biblioteche interessate per avere informazioni sulle opportunità e sui servizi offerti dalle biblioteche e dal territorio.

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

3.15. Attività culturali e promozione della lettura

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

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

I soggetti che intendono proporre attività culturali alle biblioteche possono scrivere all'indirizzo mail della biblioteca di riferimento, oppure a biblioteche.fiorentine@comune.fi.it, illustrando in sintesi la loro proposta. Le condizioni generali per la collaborazione sono contenute in uno specifico [vademecum](#).

Delle attività culturali in programma viene data comunicazione sul sito delle biblioteche, tramite newsletter e messaggi informativi, social network o, quando possibile, con iniziative pubblicitarie

ad hoc (volantini, pieghevoli, comunicati stampa ecc.). Le biblioteche si impegnano inoltre a darne adeguata informazione anche mediante l'affissione di avvisi negli spazi interessati.

Non sono accoglibili:

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

Visite guidate

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

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

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

3.16. Biblioteche in carcere

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

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

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

4. Standard di qualità

4.1. Standard di qualità

Comunicazione annuale chiusure estive o variazioni programmate	entro il 28 febbraio di ogni anno
Richiesta di ricerche materiale bibliografico storico	entro 4 giorni lavorativi

Valutazione proposte attività culturali nelle biblioteche comunali fiorentine	entro 30 giorni
Comunicazione esito proposte di donazione libri	entro 30 giorni
Tempo di risposta ai reclami	entro 15 giorni
Tempo di concessione autorizzazione foto e riprese video	entro 10 giorni
Richiesta riproduzioni A4/A3 per quantitativi superiori alle 20 pagine	entro 3 giorni
Richiesta riproduzioni digitali o stampe da microfilm	entro 15 giorni
Comunicazione variazioni orari di apertura	una settimana di anticipo (salvo situazioni di emergenza non prevedibili)
Somministrazione Customer Satisfaction	almeno 1 volta all'anno
Competenza e professionalità del personale - Alla risposta "completamente soddisfatto"	almeno il 70% delle risposte
Cortesie del personale - Alla risposta "completamente soddisfatto"	almeno il 70% delle risposte

RAPPORTI CON I CITTADINI

5. Cooperazione, alleanze, forme di partecipazione

5.1. Segnalazioni e reclami

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

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

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni. Contestualmente saranno avviate le procedure per porre rimedio alle cause accertate degli eventuali disservizi.

5.2. Forme di partecipazione

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

La biblioteca promuove la partecipazione dell'utenza e recepisce suggerimenti per l'acquisizione di documenti o di strumenti informativi non posseduti dalle biblioteche, per il miglioramento dei

servizi o per l'ampliamento della propria offerta culturale.

Le proposte di acquisto possono essere fatte compilando il [modulo](#) disponibile ai front office delle biblioteche e/o scaricabile dal sito web

5.3. Collaborazioni e alleanze

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

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

- promuovere il libro e la lettura, con speciale attenzione ai bambini di età prescolare e scolare, ai ragazzi e ai giovani adulti (ad es. programma Nati per leggere, Chiavi della città, campagna di promozione della lettura Maggio dei Libri);
- favorire la conoscenza e la fruizione dei servizi bibliotecari e, in generale, della storia e del patrimonio culturale, sociale e ambientale della città e dei suoi quartieri, con particolare riguardo alle persone portatrici di bisogni speciali e difficoltà sensoriali/motorie/cognitive;
- sostenere l'educazione e la formazione permanente lungo tutto l'arco della vita (ad es. Progetto TRIO, Progetto Biblioteca in carcere);
- incoraggiare l'interazione tra persone di diversa nazionalità, genere, età e religione (ad es. Progetto Bibliomondo, Scaffale Circolante del Polo Regionale di Documentazione Interculturale, progetto Mamma Lingua);
- rendere maggiormente fruibile il patrimonio (ad es. Indice SBN, catalogo collettivo delle pubblicazioni acquisite dalle biblioteche aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale, DigiToscana MedialibraryOnLine) in collaborazione con SDIAF.

5.4. Patto per la lettura

Il [Patto per la lettura](#) si configura come una alleanza che coinvolge tutti i soggetti della filiera del libro operanti a Firenze e ha lo scopo di creare una rete cittadina di collaborazione permanente che si impegni per ideare e sostenere progetti condivisi che rendano la lettura un'abitudine-diffusa e un fattore di promozione del benessere individuale e sociale. L'adesione al Patto per la lettura è

aperta a istituzioni culturali, soggetti pubblici e privati, associazioni, biblioteche, librerie, case editrici, scuole, università, fondazioni e tutti i soggetti operanti nella filiera del libro. L'adesione al Patto è possibile in qualunque momento nell'arco di validità del Patto medesimo. Il Patto ha durata triennale e alla scadenza viene aggiornato in modo da consentire revisioni rispetto alle modifiche intervenute all'interno del contesto interessato. Le realtà aderenti al Patto vengono messe a conoscenza del testo aggiornato prima della scadenza e l'adesione al Patto si considera rinnovata, salvo esplicito recesso entro 15 giorni dalla data dell'invio da parte dell'Ufficio preposto.

L'adesione viene manifestata compilando il [modulo](#), che deve essere firmato dal legale rappresentante e inviato a pattoperlalettura@comune.fi.it.

Il Patto per la lettura è stato rinnovato con deliberazione della Giunta Municipale 2025/111 e recepisce le linee guida e le indicazioni del Patto regionale per la lettura in Toscana approvato nell'aprile 2019.

5.5 Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Le biblioteche utilizzano questionari o indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti e progettano azioni correttive, compatibilmente con le risorse a disposizione.

I questionari sono predisposti dal Servizio statistica in collaborazione con il Servizio Biblioteche e sono somministrati, con cadenza almeno annuale, tramite email a tutti gli iscritti alle Biblioteche comunali. Per persone che non hanno un indirizzo email o che hanno difficoltà nella compilazione online sono a disposizione ai front office delle biblioteche i questionari in formato cartaceo. I risultati delle indagini sono pubblicati sul [sito web delle biblioteche](#).

5.6 Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei servizi è approvata con Determina dirigenziale, si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene aggiornata almeno una volta all'anno.

La Carta è pubblicata sul sito del Comune di Firenze nella sezione [Amministrazione trasparente](#) e sul [sito delle Biblioteche comunali](#). Copie della Carta sono a disposizione degli utenti per la consultazione ai front office delle Biblioteche comunali.