



CARTA DEI SERVIZI DELLA
BIBLIOTECA COMUNALE
"TIZIANO TERZANI"

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.....del.....

1. PREMESSA	p. 3
2. LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA TIZIANO TERZANI	p. 4
3. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	p. 4
Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta	
Accessibilità	
Partecipazione	
Efficienza, efficacia, misurazione	
4. PERSONALE	p. 5
5. COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA	p. 5
6. SEDE E ORARI	p. 5
7. ORGANIZZAZIONE DELLE RACCOLTE DOCUMENTARIE	p. 6
Multimediali e informatica	
Area bambini e ragazzi	
Sala di lettura	
Salotto librario	
Emeroteca e sala Periodici	
Sezione per fare	
Sezione Scuola e puericultura	
8. SERVIZI	p. 8
9. FORME DI PARTECIPAZIONE, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E RELATIVA TUTELA	p. 12
10. NORME DI APPLICAZIONE GENERALE	p. 12

1. PREMESSA

La Biblioteca Tiziano Terzani è un servizio pubblico di base del Comune di Campi Bisenzio che appartiene alla comunità: la biblioteca si impegna a garantire a tutti i cittadini l'accesso alla conoscenza e all'informazione, risponde ai bisogni di crescita culturale, formazione permanente, impiego del tempo libero, contribuisce a valorizzare le diversità culturali e le peculiarità storiche, etniche, geografiche e artistiche del suo territorio.

L'Amministrazione comunale garantisce alla biblioteca i locali, gli arredi e le risorse per il buon funzionamento del servizio e ne determina le modalità di gestione.

La biblioteca sostiene la diffusione dei propri servizi sul territorio anche in collaborazione con altre biblioteche e con associazioni di volontariato.

Nell'ambito della collaborazione interbibliotecaria la Biblioteca Tiziano Terzani aderisce al Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF), che consente agli utenti delle biblioteche dei Comuni ed Enti associati di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in generale; partecipa alla realizzazione dell'offerta informativa sul territorio dei Comuni dell'Area Metropolitana fiorentina del Chianti fiorentino, del Valdarno fiorentino e della Provincia di Firenze. La biblioteca recepisce pertanto i principi enunciati nella Carta dei Servizi del Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF).

La peculiarità dell'esperienza della biblioteca di Campi Bisenzio sta nell'integrazione tra servizi tradizionali di pubblica lettura e servizi documentari di raccolta, elaborazione e diffusione dell'informazione specializzata sul settore del libro per bambini e ragazzi. La biblioteca è impegnata infatti nella continuazione e nella valorizzazione dell'esperienza della Biblioteca Gianni Rodari – attiva sul territorio dal 1987 al 2002, quando è confluita nella struttura di Villa Montalvo – attraverso il Servizio di documentazione, punto di riferimento di livello nazionale nell'ambito delle attività rivolte al mondo del libro per ragazzi.

2. LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA TIZIANO TERZANI

La Carta dei servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto, l'interazione e il dialogo con gli utenti.

3. PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Biblioteca Tiziano Terzani si impegna a rispondere ai bisogni fondamentali di educazione, cultura e informazione espressi dai cittadini, in accordo con quanto espresso nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche e nelle Linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico circa le funzioni delle biblioteche pubbliche.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

3.1 Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta

I servizi della biblioteca sono aperti a tutti i cittadini italiani e stranieri, con modalità atte a garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca fornisce i propri servizi sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza operare alcuna distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale, economica o grado di istruzione.

La biblioteca si impegna a fornire i propri servizi con imparzialità, curando tutte le richieste dei suoi utenti e applicando in modo uniforme le regole stabilite.

Le raccolte documentarie e i servizi della biblioteca non sono soggetti a forme di censura ideologica, politica, religiosa.

3.2 Accessibilità

La biblioteca favorisce l'accessibilità delle strutture, dei servizi e delle attività a tutti i cittadini, impegnandosi nel recepire le esigenze anche di coloro che hanno difficoltà specifiche e riconosciute (disabili motori, disabili psichici, dislessici, non vedenti e ipovedenti, sordi) con il superamento delle barriere, la partecipazione a servizi circolanti e la promozione di materiali dedicati alla lettura inclusiva e accessibile.

La biblioteca garantisce l'apertura al pubblico in tutti i mesi dell'anno e un ampio orario di apertura settimanale per andare incontro alle esigenze della comunità servita.

I periodi di chiusura sono quanto più possibile ridotti e la biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente eventuali variazioni o riduzioni di orario.

La biblioteca informa i suoi utenti sulle modalità di accesso e funzionamento dei servizi, rispetta la riservatezza delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti, si impegna a tutelare i dati personali dei suoi utenti dando applicazione delle norme ai sensi del Regolamento UE per la protezione dei dati personali (2016/679 e del DLgs 101/2018).

3.3 Partecipazione

La biblioteca si impegna all'ascolto degli utenti e, attraverso il proprio sito web, le newsletter e gli account sui social network, valorizza la comunicazione in merito alla sua offerta di proposte e attività.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti a gruppi di lettura.

La biblioteca garantisce modalità per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami; offre la possibilità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale documentario da acquisire all'interno della collezione.

3.4 Efficienza, efficacia, misurazione

La biblioteca mira al costante miglioramento dei propri servizi e ispira il proprio funzionamento a criteri di efficienza ed efficacia nella gestione delle risorse per il raggiungimento del risultato migliore e più adeguato ai bisogni dell'utenza.

La biblioteca raccoglie dati sull'andamento dei servizi che vengono annualmente pubblicati nel sito web e registrati nel sistema di rilevazione Simonlib della Regione Toscana per il monitoraggio, la valutazione e la comparazione delle prestazioni di biblioteche e sistemi di cooperazione bibliotecaria e partecipa alle rilevazioni – anche campionarie – promosse dalla Regione Toscana e dal Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF).

4. PERSONALE

Le risorse umane impiegate nella biblioteca, alle dipendenze dell'Amministrazione comunale o di altri soggetti impegnati nella gestione dei servizi, rappresentano un fondamentale fattore di qualità.

Il comportamento del personale della biblioteca è ispirato ai principi di uguaglianza e imparzialità, efficienza ed efficacia.

Il personale opera nel rispetto dei principi della deontologia professionale, assiste gli utenti con cortesia, disponibilità, riservatezza, imparzialità, senza discriminazioni, e applica le proprie competenze professionali nell'esercizio delle funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio, sulla base degli obiettivi e delle risorse fornite dall'Amministrazione Comunale, tenendo conto anche di quanto stabilito dal sistema bibliotecario SDIAF, al quale la Biblioteca aderisce.

L'Amministrazione comunale e i soggetti impegnati nella gestione dei servizi bibliotecari sostengono l'aggiornamento professionale del personale, favorendone la partecipazione a iniziative di formazione e aggiornamento.

5. COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

La Biblioteca Tiziano Terzani partecipa alla rete bibliotecaria del Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF) e al servizio regionale di prestito interbibliotecario e fornitura documenti LIR Libri In Rete.

La biblioteca collabora con le altre biblioteche toscane tramite il Centro regionale di servizi per le biblioteche per ragazzi attivo presso la Biblioteca Tiziano Terzani in base alla collaborazione fra il Comune di Campi Bisenzio e la Regione Toscana.

6. SEDE E ORARI

La Biblioteca Tiziano Terzani ha sede nel complesso di Villa Montalvo, posto nella zona nord-est del territorio comunale e circondato da due ampi giardini storici, da un vigneto antistante la villa e da un parco urbano che, con i suoi 19 ettari di verde attrezzato, è un importante punto di riferimento per la comunità locale.

L'accesso alla biblioteca è libero.

La biblioteca è aperta al pubblico da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 19.00, il sabato dalle 9.00 alle 12.30. Specifici servizi della biblioteca possono avere un'articolazione di orario diversa nell'ambito delle suddette fasce. In accordo con l'Amministrazione Comunale potranno attuarsi ampliamenti delle aperture anche per periodi determinati..

La biblioteca è chiusa nei giorni festivi, compreso il 23 aprile, in occasione della festività patronale di Santa Teresa, nella settimana di Ferragosto e nella vigilia della Pasqua e del Natale.

Altre eventuali chiusure della biblioteca, riduzioni o sospensioni dei servizi sono tempestivamente decisi in accordo con l'Amministrazione Comunale e tempestivamente comunicati all'utenza.

7. ORGANIZZAZIONE DELLE RACCOLTE DOCUMENTARIE

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca comprende libri, periodici, documenti multimediali ed elettronici (VHS, DVD, CD-ROM, CD musicali, etc.).

La maggior parte dei documenti è collocata a scaffale aperto e ordinata secondo fasce di utenza, generi e Classificazione decimale Dewey. Una parte limitata del patrimonio (es. documenti meno richiesti, i fondi speciali, le annate arretrate dei periodici) è collocata nei locali di deposito, non accessibili al pubblico.

I documenti sono catalogati e indicizzati secondo le norme nazionali e internazionali.

I dati catalografici sono consultabili anche nell'opac del Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF).

Per quanto riguarda il comparto dei libri per bambini e ragazzi, la catalogazione è improntata al massimo approfondimento della descrizione bibliografica e semantica, anche grazie a metodologie specifiche che danno luogo a formati catalografici più ampi e articolati disponibili con varie modalità per gli utenti del Servizio di documentazione del libro per ragazzi attivo presso la biblioteca.

La biblioteca garantisce lo sviluppo e l'aggiornamento delle raccolte e delle risorse documentarie tramite l'acquisto e il reperimento di materiali fuori commercio.

La biblioteca accoglie donazioni da parte di utenti e di altri soggetti che in casi particolari possono dare luogo alla costituzione di specifici fondi documentali. Le donazioni, prime di essere accolte, sono sottoposte a valutazione dal parte del personale e possono essere soggette a limitazioni, anche temporanee, motivate da esigenze logistiche e organizzative.

Le raccolte sono organizzate nelle seguenti sezioni:

7.1 Multimediali e informatica

Lo spazio Multimediali della biblioteca comprende, disponibili per il prestito: film, cartoni animati, documentari, video di spettacoli teatrali e musicali in VHS e DVD, e CD di musica classica e contemporanea.

7.2 Area bambini e ragazzi

Gli spazi rivolti a bambini e ragazzi conservano il nome e le peculiarità della Biblioteca Gianni Rodari della quale continuano l'esperienza.

I libri sono collocati in scaffali di diverse altezze e contenitori diversi, tutti ad accesso libero.

Tutti i libri contenuti nella sala sono disponibili per il prestito, con l'esclusione di un settore di opere d'informazione generale riservate alla sola consultazione.

Nell'area sono presenti espositori girevoli per proposte di lettura a tema, piani e sedute diversificati per modalità di lettura: individuale o per piccoli gruppi.

Quest'area comprende anche spazi destinati alla vetrina delle novità con proposte bibliografiche rivolte anche a genitori, operatori ed educatori.

Per i più piccoli la biblioteca offre una piccola zona di lettura protetta e di relazione tra bambini e adulti e spazi riservati all'allattamento dei bambini, alla cura dell'igiene e al cambio dei pannolini.

7.3 Sala di lettura

La Sala di lettura raccoglie opere di consultazione (enciclopediche o monografiche) escluse dal prestito ma liberamente consultabili in sede.

La sala è dotata di tavoli per lo studio attrezzati per l'utilizzo di personal computer.

7.4 Salotto librario

Nel Salotto librario sono raccolti libri perlopiù destinati a un pubblico adulto, dalle opere di narrativa a quelle di divulgazione, disponibili per il prestito e la consultazione in sede. L'ambiente è organizzato anche con punti di consultazione e lettura informale, con divanetti e tavoli con sedie per accogliere le persone, invitarle alla lettura e allo scambio di pareri e consigli con gli altri utenti.

7.5 Emeroteca e sala Periodici

La sala periodici della biblioteca raccoglie riviste di periodicità varia e quotidiani di stampa nazionale, oltre a periodici istituzionali e locali.

La selezione degli abbonamenti alle riviste della biblioteca è operata con l'obiettivo di rispettare il pluralismo culturale e la più ampia varietà di interessi tematici.

L'accesso alla sala è libero, ed è possibile consultare i periodici all'interno di essa. Sono esclusi dal prestito l'ultimo numero delle riviste e i quotidiani del giorno.

I numeri arretrati delle riviste sono invece disponibili anche per il prestito.

La conservazione dei quotidiani avviene per il mese in corso e quello precedente.

7.6 Sezione per fare

La Sezione per fare è interamente dedicata ai libri per realizzare attività pratiche e organizzare il tempo libero: hobby e per fare, sport, giochi, viaggi e turismo.

Tutti i testi raccolti nella stanza sono disponibili per il prestito e la consultazione in sede.

7.7 Sezione Scuola e puericultura

Nella sezione Scuola e puericultura si trovano collocati materiali rivolti ai genitori, agli studenti di scienze dell'educazione e agli operatori del settore, dagli insegnanti ai bibliotecari.

I materiali, relativi alle aree di interesse Infanzia, Genitori e figli, Scuola e alle Guide didattiche, sono collocati a scaffale aperto e sono tutti disponibili per la consultazione e il prestito.

Nella sala si trovano inoltre i periodici di scienze dell'educazione con i loro arretrati, disponibili per la consultazione e il prestito secondo le stesse modalità dell'Emeroteca.

7.8 Sezione Documentazione Letteratura per l'infanzia

Questa sezione offre una biblioteca specializzata nell'area della lettura, dell'analisi dei fenomeni editoriali e letterari relativi al libro per ragazzi, delle biblioteche per ragazzi, dell'illustrazione nel campo della letteratura per l'infanzia. I materiali, disponibili per la consultazione e il prestito, comprendono saggistica, periodici specializzati e altre tipologie di documenti.

I periodici di letteratura per l'infanzia sono tutti disponibili per la consultazione e il prestito, secondo le stesse modalità dell'Emeroteca.

La biblioteca è anche centro di raccolta e di documentazione delle pubblicazioni di "letteratura grigia" (materiali distribuiti al di fuori dei canali commerciali o di difficile reperibilità) prodotte da enti che operano nel settore del libro per bambini e ragazzi: cataloghi di mostre e di biblioteche, bibliografie, atti e rapporti di promozione della lettura, repertori, pubblicazioni di e per ragazzi, tutte disponibili per la consultazione e il prestito.

7.9 Sezione Lingue straniere

Nella sezione Lingue straniere si trovano collocati testi di didattica delle lingue straniere, di divulgazione e di narrativa in lingua.

I materiali, rivolti sia a ragazzi che ad adulti, sono collocati a scaffale aperto e raggruppati per lingua di pubblicazione e sono disponibili per la consultazione e il prestito, a eccezione dei dizionari di lingue che sono esclusi dal prestito.

7.10 Scaffale Lettura inclusiva e accessibile

Lo scaffale Lettura inclusiva e accessibile raccoglie materiali con caratteristiche tipografiche in grado di agevolare la lettura per coloro che possono avere difficoltà nel trovare testi adatti alle loro esigenze: anziani ma anche bambini e giovani che, a causa di disabilità visive (non vedenti e ipovedenti) o disturbi

specifici di apprendimento (dislessia, disortografia, disgrafia, discalculia) o difficoltà nella comprensione linguistica e comunicativa non hanno o hanno parzialmente perso la capacità di leggere, e pertanto necessitano di uno speciale supporto per riacquistarla.

I materiali sono disponibili per il prestito, salvo le opere di sola consultazione.

8. SERVIZI

I servizi erogati dalla Biblioteca sono liberi e gratuiti se non specificato diversamente.

Nella gestione ed erogazione dei servizi la biblioteca opera per assicurarne la migliore qualità.

L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito. Per utilizzare specifici servizi è invece necessaria l'iscrizione e, in alcuni casi, il pagamento di una tariffa o requisiti aggiuntivi, come di seguito specificato.

Può iscriversi ai servizi della biblioteca qualsiasi cittadino maggiorenne dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido, che verrà registrato.

L'iscrizione comporta l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali. Per i minori è necessaria la garanzia di un genitore, che firma anche la liberatoria per il trattamento dei dati personali.

L'iscrizione è gratuita. Al momento dell'iscrizione viene rilasciata una tessera che gli utenti utilizzano per usufruire dei servizi.

Questi i servizi erogati dalla biblioteca:

8.1 Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione e la lettura in sede dei documenti esposti a scaffale aperto sono libere e gratuite.

I materiali collocati nei depositi o comunque non accessibili direttamente dagli utenti devono essere richiesti al personale della biblioteca per la consultazione.

Gli utenti possono introdurre nelle sale di lettura libri propri, propri dispositivi elettronici e computer portatili, avendo cura, in questo caso, che eventuali fili di connessione alla rete elettrica non creino ostacoli né costituiscano rischio per il passaggio.

Il catalogo è consultabile tramite computer in sede e on line all'interno dell'opac del Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF).

La documentazione dei libri per bambini e ragazzi è garantita anche tramite strumenti di orientamento e informazione bibliografica, cartacei ed elettronici, disponibili in varie modalità.

8.2 Servizio di prestito locale

Sono ammessi al servizio di prestito tutti gli iscritti alla biblioteca. Il servizio è gratuito.

L'effettuazione del prestito è immediata al momento della richiesta per i documenti disponibili. Per quelli temporaneamente non disponibili può essere effettuata la prenotazione.

Il numero dei documenti che si possono prendere in prestito contemporaneamente e la durata del prestito variano in relazione al tipo di materiale:

- libri: fino a 30 giorni, in numero non limitato
- riviste: fino a 30 giorni, in numero non limitato
- DVD, CD-ROM e CD musicali: fino a 7 giorni, in numero complessivo di 3.

La durata del prestito può essere estesa per particolari tipologie di prestito (prestiti interbibliotecari, prestiti alle classi scolastiche e agli ambulatori pediatrici).

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti di consultazione
- i documenti della Sezione locale e dei fondi speciali
- i documenti rari, di particolare pregio e valore economico
- i documenti in pessimo stato di conservazione
- l'ultimo fascicolo arrivato dei periodici.

È consentito il rinnovo del prestito di libri e multimediali per un massimo di 2 volte, a condizione che non siano stati prenotati da un altro utente. Il rinnovo può essere richiesto, anche per telefono o per posta elettronica, a partire da 3 giorni prima della scadenza prevista.

Non è consentito il rinnovo del prestito degli altri materiali.

Tutti i documenti possono essere prenotati, se in prestito o temporaneamente non disponibili. In questi casi la biblioteca provvede a informare l'utente non appena i documenti sono disponibili, ma se entro 3 giorni dalla comunicazione i documenti non sono stati ritirati, la prenotazione viene cancellata.

Gli utenti che non possano temporaneamente recarsi presso la biblioteca possono prenotare anche documenti non in prestito, richiedendoli per telefono o per posta elettronica.

Ritardi nella riconsegna dei documenti presi in prestito danno luogo a solleciti per telefono, per posta elettronica o, in caso di mancata restituzione, mediante posta raccomandata e comportano l'esclusione dell'utente dal servizio fino al risanamento della sua posizione.

L'utente è responsabile dei documenti presi in prestito. In caso di smarrimento o di grave danneggiamento l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca con l'acquisto dello stesso documento o, nel caso in cui esso sia fuori commercio, di una pubblicazione equivalente per valore intellettuale ed economico, indicata dal personale addetto.

8.3 Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery

Servizio di prestito interbibliotecario

La biblioteca effettua il servizio di prestito interbibliotecario con le biblioteche aderenti al Sistema Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF) che garantiscono la reciprocità del prestito del materiale librario posseduto, visibile sul catalogo in linea, che comunque sia di norma ammesso al prestito, secondo le regole vigenti nell'ambito del Sistema.

La biblioteca partecipa anche al servizio di prestito interbibliotecario LIR Libri in rete garantito dalla Regione Toscana, grazie al quale il cittadino può recarsi in una qualsiasi biblioteca toscana e richiedere in prestito un libro di una biblioteca appartenente a un'altra Rete documentaria, a una biblioteca statale o universitaria.

È possibile richiedere documenti anche a biblioteche che non aderiscono alla rete SDIAF o al servizio LIR Libri in rete. Il servizio di prestito nazionale o internazionale può prevedere, a carico dell'utente che fa richiesta del documento, il pagamento di una tariffa richiesta dalla biblioteca mittente. Le condizioni per il buon fine del prestito sono quelle stabilite dalla biblioteca a cui il volume appartiene.

Le biblioteche italiane o straniere che non aderiscono a SDIAF e LIR Libri in rete possono richiedere documenti posseduti dalla biblioteca.

Document delivery

È possibile richiedere l'invio di copie di documenti posseduti da altre biblioteche, nel rispetto delle vigenti regole della legislazione sul diritto d'autore. Il servizio di *document delivery* prevede il pagamento del costo di stampa della copia cartacea del documento, secondo le tariffe applicate agli utenti per stampe e fotocopie. Il servizio di *document delivery* può prevedere, a carico dell'utente che fa richiesta del documento, il pagamento di una tariffa richiesta dalla biblioteca mittente.

Le altre biblioteche possono richiedere copie di documenti posseduti dalla biblioteca, nel rispetto delle stesse norme sul diritto d'autore.

8.4 Servizio di consulenza e informazione (reference)

Il personale assicura agli utenti informazioni sui servizi e sulle attività della biblioteca e grazie alle proprie competenze professionali e agli strumenti catalografici della biblioteca assicura un servizio di consulenza e reference per inquadrare e soddisfare gli specifici bisogni informativi dei singoli utenti.

La prima relazione tra utente e biblioteca avviene nello spazio accoglienza dove sono prestati servizi di informazione e reference e dove è anche possibile consultare il catalogo elettronico.

Altri punti di assistenza e informazione rivolti agli utenti si trovano nelle zone di accesso alle sale per bambini e ragazzi, alla sala di lettura e al Salotto librario.

8.5 Servizio di stampa e riproduzione in fotocopia

La biblioteca effettua il servizio di fotocopia dei documenti da essa posseduti per gli utenti che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, con esclusione dei documenti ammessi al prestito e nel rispetto delle norme sul diritto d'autore.

Per il servizio è previsto il pagamento di una tariffa, analoga a quella applicata per le stampe effettuate dalle postazioni internet.

Le tariffe sono determinate dall'Amministrazione comunale e adeguatamente pubblicizzate.

8.6 Servizio di consultazione Internet

È attivo, presso la biblioteca, il servizio di accesso gratuito a Internet che può essere utilizzato tramite collegamenti Wi-fi da dispositivi personali o dalle postazioni fisse messe a disposizione dalla biblioteca.

Il servizio richiede una iscrizione, gratuita. Può iscriversi al servizio qualsiasi cittadino maggiorenne dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido, che verrà registrato. L'iscrizione comporta l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali. Per i minori è necessaria la garanzia di un genitore, che firma anche la liberatoria per il trattamento dei dati personali.

La durata e le modalità di erogazione del servizio sono disposte dall'Amministrazione comunale.

8.7 Servizio MediaLibraryOnLine

Il servizio, offerto dal Sistema documentario integrato dell'area fiorentina (SDIAF) consente di consultare gratuitamente dal proprio dispositivo elettronico e 24 ore su 24, un gran numero di risorse digitali: quotidiani, enciclopedie, banche dati, periodici elettronici.

Grazie a questo servizio è possibile prendere in prestito e-book, ascoltare o scaricare audiolibri e brani musicali "free MP3 download", visionare video in streaming, assistere in live-casting a eventi organizzati dalle biblioteche o rivederne le registrazioni, consultare manoscritti e testi antichi in formato immagine.

8.8 Servizio di documentazione "Biblioteca Gianni Rodari"

Il Servizio di documentazione del libro per ragazzi, nato nel 1987 con la Biblioteca Gianni Rodari, ha contribuito notevolmente all'affermazione della biblioteca campigiana come punto di riferimento di livello nazionale nell'ambito dei servizi rivolti al mondo del libro per ragazzi.

Insegnanti, bibliotecari e studiosi di letteratura infantile trovano nella specializzazione della biblioteca di Campi Bisenzio le risorse necessarie per il loro lavoro.

Tutte le novità librerie distribuite in Italia sono acquisite dalla biblioteca.

Gli utenti possono visionare le novità, interrogare l'archivio elettronico *LiBeR Database* che le documenta e dispone in prestito delle pubblicazioni.

Questi i servizi assicurati:

a) vetrina delle novità: le novità librerie sono esposte temporaneamente in scaffali collocati nell'area bambini e ragazzi della biblioteca, alle cui sale sono poi destinate, restando disponibili per la consultazione in sede e il prestito.

b) LiBeR Database: tutte le novità librerie sono documentate nella banca dati *LiBeR Database*. La documentazione di *LiBeR Database* avviene attraverso una catalogazione orientata al massimo recupero delle informazioni, grazie all'approfondita descrizione bibliografica, al sistema di soggettazione per parole chiave e alla valutazione di ogni opera, messi a punto nel corso dell'esperienza campigiana fin dalla metà degli anni '80 e divenuti standard di riferimento per molte biblioteche:

- descrizione formale al massimo livello di approfondimento (con accessi al documento partendo da ogni tipo di responsabilità intellettuale; note analitiche di tutte le opere raccolte in una pubblicazione; descrizione di tutti i materiali allegati);

- descrizione semantica realizzata mediante un insieme di strumenti orientati al massimo recupero delle informazioni (Dewey Decimal Classification; classificazione per generi che raccoglie ed elabora classificazioni della tradizione di letteratura giovanile; parole chiave e identificatori che rappresentano un accesso per "soggetto" a tutti i libri per bambini e ragazzi, con il relativo tesoro; fasce d'età che danno un'indicazione orientativa sull'età di lettura delle pubblicazioni; abstract finalizzato a fornire un'indicazione del contenuto, delle caratteristiche tipologiche e formali e degli aspetti fruitivi della pubblicazione);

- valutazione di tutti i libri per bambini e ragazzi documentati volta a facilitare gli utenti anche professionali nel compiere acquisti e scelte di lettura

c) Grigia database documenta le pubblicazioni di letteratura grigia con una catalogazione effettuata sulla base di standard e codici bibliografici e biblioteconomici internazionali e metodologie messe a punto

appositamente, e orientata a criteri di massimo approfondimento: accessi per ogni tipo di responsabilità, spoglio dei contributi contenuti nei documenti, Dewey Decimal Classification, abstract, descrittori, enti produttori.

d) LiBeR, periodico di informazione bibliografica e di orientamento critico edito dalla biblioteca dal 1988 realizza, presentando in ogni numero le segnalazioni bibliografiche delle pubblicazioni distribuite in Italia, un controllo bibliografico nel settore della produzione editoriale per ragazzi e si prefigge di assicurare a bibliotecari, insegnanti e operatori del campo educativo e culturale studi, ricerche, contributi di approfondimento critico e tutti gli strumenti necessari per selezionare i libri e proporli poi ai giovani destinatari.

e) nell'ambito del Servizio di documentazione vengono realizzate bibliografie e proposte di lettura rivolte a bambini e ragazzi, disponibili nel sito della biblioteca.

8.9 Deposito legale delle pubblicazioni per ragazzi

La Biblioteca Tiziano Terzani partecipa alla creazione dell'archivio regionale della produzione editoriale nell'ambito della legge sul deposito legale (L. 106/2004 e regolamento attuativo D.P.R. 252/2006), che prevede da parte degli editori l'invio di copie dei documenti pubblicati a istituti destinati a conservarli a livello regionale.

La biblioteca è impegnata per la parte che riguarda i libri di letteratura per bambini e ragazzi.

8.10 Centro regionale di servizi per le biblioteche per ragazzi toscane

Il Centro regionale di servizi per le biblioteche per ragazzi toscane è stato istituito presso la Biblioteca Tiziano Terzani in base a un accordo tra Regione Toscana e Comune di Campi Bisenzio al fine di assicurare a tutte le biblioteche pubbliche toscane sia la consulenza professionale in riferimento allo sviluppo e all'organizzazione delle raccolte e dei servizi per bambini e ragazzi, sia l'aggiornamento e la formazione di bibliotecari toscani impegnati nell'area dei servizi per bambini e ragazzi.

Questi i servizi assicurati dal Centro:

- consulenza sulla formazione delle raccolte di libri per bambini e ragazzi, attraverso la produzione e l'aggiornamento di una "bibliografia di base" della biblioteca per ragazzi consultabile in Internet dal titolo *Almeno questi!*;
- documentazione dei progetti e delle iniziative più significative in ambito nazionale nel settore delle biblioteche per ragazzi e della promozione della lettura;
- aggiornamento della biblioteca specializzata nell'area della lettura, dell'analisi dei fenomeni editoriali e letterari relativi al libro per ragazzi, delle biblioteche per ragazzi, dell'illustrazione nel campo della letteratura per l'infanzia;
- newsletter con notizie di iniziative, siti web utili, novità del settore;
- organizzazione di convegni, seminari e iniziative di formazione e aggiornamento per bibliotecari inerenti i servizi e le attività delle biblioteche e l'editoria per ragazzi;
- supporto ad attività di formazione per tirocini, stage, borse di studio destinate a bibliotecari e studenti universitari, studenti di master e a soggetti impegnati in corsi formativi per figure di "Bibliotecario-documentalista", anche attraverso convenzioni specifiche con i corsi di laurea.

8.11 Promozione della lettura

La scuola in biblioteca

La promozione della lettura rivolta ai bambini in età prescolare e agli alunni della scuola dell'obbligo si realizza con la proposta di servizi e attività che la biblioteca offre a tutti i docenti e a tutte le classi scolastiche delle scuole del territorio.

Il rapporto con le scuole rappresenta per la biblioteca e per le agenzie educative del territorio un filone di lavoro che ha le sue radici nell'attività della Biblioteca Gianni Rodari degli anni '80.

I percorsi di lettura e gli incontri rivolti a bambini e ragazzi fanno sì che la biblioteca si consolidi ancor di più nella sua funzione di supporto alla formazione, incentivo alla promozione della lettura e allo sviluppo di competenze di base nell'uso della biblioteca e dei suoi strumenti.

Le proposte della biblioteca vengono inviate all'inizio dell'anno scolastico ai docenti presso i plessi di appartenenza per raccogliere le adesioni e organizzare il calendario delle attività.

La biblioteca provvede anche a organizzare il trasporto degli alunni e dei docenti tramite il servizio comunale di scuolabus.

La promozione della lettura in ambito extrascolastico

La biblioteca promuove la lettura anche in ambito extrascolastico ospitando e organizzando gruppi di lettura, iniziative, incontri con autori, e mettendo a disposizione dei suoi utenti e di tutti i frequentatori lo Scaffale del libero scambio, uno spazio aperto allo scambio e alla libera circolazione dei libri.

La biblioteca, anche in collaborazione con soggetti esterni e associazioni di volontariato, partecipa e collabora a concorsi, programmi di lettura e di diffusione del libro sul territorio.

Nell'ambito delle attività di promozione, la biblioteca, in collaborazione con gli studi pediatrici e associazioni di volontariato, partecipa al programma Nati per Leggere che promuove la lettura ad alta voce nelle famiglie dei bambini da 0 a 6 anni.

8.12 BiblioCoop

Il Punto BiblioCoop di Campi Bisenzio – gestito dai volontari della Sezione Soci Coop di Campi Bisenzio in collaborazione con la Biblioteca Tiziano Terzani – è collocato all'interno del punto vendita del supermercato Coop.

In questo spazio sono attivi i servizi gratuiti di iscrizione alla biblioteca, il prestito, la consultazione dei volumi presenti negli scaffali e le prenotazioni dei libri collocati presso la biblioteca.

9. FORME DI PARTECIPAZIONE, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E RELATIVA TUTELA

Gli utenti possono presentare osservazioni sui servizi della Biblioteca, suggerire acquisti o miglioramenti, che comunque dovranno essere valutati dagli organi competenti, e segnalare disservizi, malfunzionamenti o inosservanze degli impegni assunti dalla biblioteca mediante la sua Carta dei servizi.

Osservazioni, suggerimenti e reclami possono essere inoltrati verbalmente (in presenza o al telefono, purché successivamente confermati per iscritto), per iscritto o per posta elettronica a uno dei seguenti recapiti:

- Biblioteca Tiziano Terzani, Villa Montalvo, via di Limite 15, 50013 Campi Bisenzio

- tel. 055 8959600/602

- biblio@comune.campi-bisenzio.fi.it o biblio.direzione@comune.campi-bisenzio.fi.it.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e un contatto telefonico o e-mail di colui che lo inoltra.

Reclami in forma anonima non vengono presi in considerazione

Al reclamo sarà dato riscontro nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i venti giorni, con il contestuale avvio delle procedure volte a eliminare gli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di inoltrare i reclami agli organi dell'Amministrazione comunale nelle forme previste dai relativi regolamenti, fatto salvo il diritto di rivolgersi ai mezzi ordinari previsti dalla giustizia amministrativa.

Gli utenti sono tenuti a rispettare le regole della biblioteca, le norme dell'educazione e della corretta convivenza, i divieti vigenti, le regole di uso degli spazi, l'integrità degli arredi e dei documenti.

Il personale può invitare ad allontanarsi chi arrechi disturbo o assuma comportamenti scorretti o pericolosi verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso e proporre la sospensione da uno o anche da tutti i servizi.

10. NORME DI APPLICAZIONE GENERALE

La Carta è pubblicata sulla pagina Internet della biblioteca e nel sito del Comune di Campi Bisenzio nella sezione Amministrazione trasparente.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta Comunale.
Ogni variazione della Carta sarà tempestivamente ed adeguatamente comunicata.

§§§§§§§§§§§§§§§§