



COMUNE DI PISTOIA

**CARTA DEI SERVIZI  
DELLA BIBLIOTECA SAN GIORGIO**



APRILE 2010

© COMUNE DI PISTOIA 2010

## INDICE

1. Che cos'è la Carta dei Servizi	1
1.1. La missione della nostra biblioteca	1
1.2. Le nostre ambizioni	2
1.3. I principi fondamentali a cui ci ispiriamo	3
<i>Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta</i>	
<i>Accessibilità</i>	
<i>Chiarezza, trasparenza, tutela della privacy</i>	
<i>Partecipazione</i>	
<i>Efficacia, efficienza ed economicità</i>	
<i>Gratuità</i>	
2. Gli strumenti con i quali eroghiamo i servizi	6
2.1. Gli ambienti e gli spazi	6
<i>La localizzazione</i>	
<i>L'articolazione degli spazi</i>	
<i>Gli animali in biblioteca</i>	
2.2. Le raccolte documentarie	9
<i>I criteri di sviluppo</i>	
<i>Le donazioni</i>	
<i>Il Centro di documentazione di Pistoia</i>	
<i>I fondi speciali: Sezione di documentazione locale</i>	
<i>I fondi speciali: Fondo Bigongiari</i>	
<i>Il rapporto con la Biblioteca Forteguerriana</i>	
2.3. Il personale	11
<i>I nostri valori</i>	
- <i>Accoglienza</i>	
- <i>Disponibilità</i>	
- <i>Cortesia</i>	
- <i>Competenza</i>	
- <i>Riconoscibilità</i>	
- <i>Tutela della riservatezza</i>	
- <i>Lavoro di squadra</i>	
2.4. Le risorse economiche e strumentali	13
2.5. Le risorse organizzative	14
<i>La cooperazione interbibliotecaria provinciale</i>	
<i>I progetti regionali</i>	
<i>La politica delle alleanze</i>	
3. I servizi che offriamo	15
3.1. Accesso agli spazi	15
<i>Orario di apertura al pubblico</i>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Certificazione della presenza all'interno della sede</i></li> <li><i>Deposito borse</i></li> <li><i>Oggetti personali</i></li> <li><i>Oggetti smarriti</i></li> <li><i>Sistema di videosorveglianza</i></li> <li><i>Uso delle postazioni di lettura e studio</i></li> <li><i>Uso dei telefoni cellulari</i></li> </ul>	
3.2.	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Servizio di lettura e consultazione in sede</i></li> <li><i>Documenti a scaffale aperto</i></li> <li><i>Documenti a magazzino</i></li> <li><i>Audiovisivi</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Visione individuale dvd in biblioteca</i></li> <li>- <i>Visione e ascolto di gruppo per i materiali audio/video della biblioteca</i></li> <li>- <i>Ascolto cd musicali in biblioteca</i></li> </ul> </li> </ul>	18
3.3.	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Servizio di prestito</i></li> <li><i>Tessera personale</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Responsabilità nell'uso e nella conservazione</i></li> <li>- <i>L'uso della tessera per il prestito</i></li> <li>- <i>Utenti non identificabili</i></li> <li>- <i>Blocco automatico della tessera personale</i></li> <li>- <i>Uso di tessere altrui</i></li> </ul> </li> <li><i>Quantità massima dei documenti da prendere in prestito</i></li> <li><i>Durata del prestito</i></li> <li><i>Registrazione del prestito</i></li> <li><i>Rinnovi</i></li> <li><i>Prenotazioni</i></li> <li><i>Esclusione dal prestito</i></li> <li><i>Prestito speciale e notturno dei libri di consultazione</i></li> <li><i>Restituzione dei documenti</i></li> <li><i>Procedure di gestione del prestito in caso di emergenza</i></li> <li><i>Ritardo nella restituzione dei documenti</i></li> <li><i>Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito</i></li> <li><i>Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore degli utenti della biblioteca</i></li> <li><i>Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore di altre biblioteche</i></li> <li><i>Suggerimenti di acquisto</i></li> </ul>	19
3.4.	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Informazione e documentazione</i></li> <li><i>Catalogo elettronico</i></li> <li><i>Servizi generali di informazione in sede</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Consulenze specialistiche e personalizzate</i></li> <li>- <i>Consulenze per genitori e insegnanti</i></li> <li>- <i>Servizio di assistenza alla stesura di tesi di laurea</i></li> <li>- <i>Servizio di reference a distanza "Chiedi in biblioteca"</i></li> <li>- <i>Servizio di informazione a distanza</i></li> <li>- <i>Virtual Library</i></li> </ul> </li> <li><i>Servizi di riproduzione</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Fotocopiatura</i></li> <li>- <i>Stampa</i></li> <li>- <i>Digitalizzazione di documenti</i></li> </ul> </li> <li><i>Servizi telematici e multimediali</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Navigazione internet</i></li> <li>- <i>Accesso alla rete elettrica</i></li> </ul> </li> </ul>	26

- Postazioni di lavoro per editing elettronico	
- Postazioni di lavoro per editing audiovideo e grafico	
<i>Servizi multiculturali</i>	
<i>Servizi per utenti in difficoltà</i>	
<i>Servizi a distanza</i>	
- Informazioni telefoniche	
- Invio documentazione per fax	
- Invio libri e fotocopie per posta ordinaria	
3.5. Iniziative e attività	33
<i>Visite guidate per adulti</i>	
<i>Esposizioni e rassegne bibliografiche</i>	
<i>Iniziative e attività culturali</i>	
<i>Mostre e vetrine</i>	
<i>Vendita libri</i>	
<i>Auditorium Tiziano Terzani</i>	
<i>Sala Corsi</i>	
<i>Caffetteria</i>	
3.6. Servizi per i bambini e i ragazzi, le loro famiglie, le scuole e gli insegnanti	37
<i>Orientamenti e obiettivi</i>	
<i>Attività e didattica</i>	
- Consulenza bibliografica	
- Attività con i genitori e con i bambini	
- Didattica della biblioteca	
4. Gli impegni della biblioteca	41
4.1. I requisiti e gli standard di servizio	
<i>Garanzia di continuità del servizio</i>	
<i>Valorizzazione ed incremento del patrimonio documentario</i>	
<i>Servizi in presenza</i>	
<i>Servizi a distanza</i>	
<i>La soddisfazione degli utenti</i>	
<i>La soddisfazione degli operatori della biblioteca</i>	
4.2. La tutela dei diritti degli utenti	43
5. Gli impegni degli utenti	43
6. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi	44

## 1. Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte.

Nel presente "contratto di servizio" la biblioteca individua i principi, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

Alla fine di ogni anno gli standard e gli impegni dichiarati verranno valutati congiuntamente con gli utenti; sarà questa l'occasione pubblica per valutare complessivamente il servizio, riconoscere i risultati ottenuti, evidenziare le occasioni di miglioramento e definire gli impegni per l'anno successivo.

La biblioteca orienta la propria azione muovendo da una costante riflessione sui propri risultati ed è aperta a modificare le soluzioni organizzative adottate, in base alla interazione e al dialogo con le persone che la utilizzano.

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul portale web della biblioteca (<http://www.sangiorgio.comune.pistoia.it>), ed è in distribuzione gratuita presso ogni punto informazioni all'interno della struttura, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione e averne una copia.

### 1.1. LA MISSIONE DELLA NOSTRA BIBLIOTECA

La Biblioteca San Giorgio è un servizio della città di Pistoia gestito dal Comune in forma diretta per rispondere ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per sostenere l'attuazione del diritto allo studio, i percorsi della formazione permanente, le esigenze legate all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero.

La biblioteca costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, si propone come testimonianza dell'identità locale, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà cui fa riferimento.

La biblioteca vuole favorire e rendere duraturo questo contatto con la generalità dei cittadini grazie all'adozione di orari comodi e alla disponibilità di spazi e ambienti confortevoli, alla competenza e disponibilità del personale addetto, alla qualità e ricchezza delle raccolte e all'offerta di strumenti congrui ai bisogni conoscitivi della contemporaneità.

Come servizio pubblico di base, volto ad assicurare a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee, la biblioteca si rivolge alla totalità degli utenti reali e potenziali. Essa persegue un carattere generalista nel rivolgersi a pubblici differenziati (per età, cultura, nazionalità), nel dare risposte ad esigenze informative e conoscitive diverse (informazione bibliografica, assistenza alle ricerche scolastiche, *reference* personalizzato, consigli di lettura), nel garantire diverse modalità di fruizione (studio individuale e collettivo, lettura in relax, orientamento informativo e bibliografico assistito), mettendo a disposizione documenti eterogenei (nel supporto, nel contenuto, nel livello di approfondimento).

La biblioteca ispira la propria azione ai principi del *Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche*, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. In questo senso intende porsi anche come uno spazio cittadino di qualità, liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione e alla convivialità, un luogo di incontro e di dibattito per la crescita culturale della città.

## 1.2. LE NOSTRE AMBIZIONI

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la biblioteca vuole orientare la propria azione sulla base di un piano continuo e globale di miglioramento, nell'intento di offrire sempre un servizio efficace e puntuale, in un contesto di cortesia e professionalità, incrementando la fruizione del servizio e promuovendo la lettura in tutte le fasce d'età.

Gli obiettivi concreti che la biblioteca si propone di raggiungere nei prossimi anni sono:

- a) migliore accessibilità e *comfort* di alcune zone della biblioteca, con particolare riguardo per l'accoglienza delle persone con disabilità;
- b) sviluppo e potenziamento delle pratiche di educazione e didattica della biblioteca, con programmi variamente impostati sulla politica di valorizzazione e divulgazione delle opportunità fornite dalla biblioteca, nonché sul corretto utilizzo delle risorse informative e degli strumenti tecnologici in essa presenti;
- c) miglioramento della comunicazione con gli utenti, anche attraverso il crescente utilizzo delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e l'introduzione di servizi a distanza per gli utenti;
- d) redazione della guida ai servizi in più lingue e adozione di segnaletica multilingue per favorire l'integrazione con i cittadini di altre culture;
- d) adozione di una segnaletica adeguata anche a persone con difficoltà di lettura e redazione di tutto il materiale informativo della biblioteca secondo criteri di massima leggibilità;
- e) collaborazione con l'associazione Amici della San Giorgio, che si propone di sostenere la biblioteca e rafforzarne il ruolo in città;
- f) sviluppo e consolidamento delle pratiche cooperative nell'ambito della rete documentaria delle biblioteche della provincia di Pistoia (REDOP), con particolare riguardo alla ottimizzazione delle risorse destinate agli acquisti coordinati e al servizio di prestito interbibliotecario;
- g) rafforzamento delle alleanze con gli enti, i gruppi e le associazioni che rappresentano segmenti importanti nella vita della città, affinché la San Giorgio possa offrire le sue risorse, oltre che ai singoli utenti che la frequentano, anche a gruppi o categorie di cittadini raggiunti attraverso l'istituzione di cui fanno parte;
- h) sviluppo e progresso nella qualità delle proprie raccolte, in relazione alla domanda espressa e potenziale della popolazione di riferimento, tramite un continuo aggiornamento, da realizzare secondo i criteri definiti nella *Carta delle Collezioni*.

### 1.3. I PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI CI ISPIRIAMO

La Biblioteca San Giorgio opera nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, ispirati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e fa proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della “Carta della qualità de servizi” degli Istituti e dei luoghi della cultura:

#### **Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta**

I servizi della biblioteca sono aperti a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale e indipendentemente dalle loro specifiche condizioni di vita e residenza.

*L'uguaglianza* è intesa come rifiuto di ogni discriminazione e come rispetto e valorizzazione delle diversità. La biblioteca offre i propri servizi in regime di parità, senza operare alcuna distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale, economica o grado di istruzione.

Essa si propone di attuare azioni positive di sostegno e supporto nei confronti dei soggetti diversamente abili o in temporaneo stato di minorità e interviene con aiuti specifici nei confronti delle persone meno capaci di utilizzare autonomamente la struttura e le risorse a disposizione.

*L'imparzialità* si esprime nell'impegno a curare in modo uniforme le richieste di servizio provenienti dai diversi utenti, nel rispetto del solo ordine di presentazione e nella applicazione costante delle regole fissate. La biblioteca non prevede il ricorso ad eccezioni rispetto alle correnti condizioni di servizio, ma – nel rispetto dell'interesse collettivo – si impegna a diversificare ed arricchire nel tempo le modalità standard di erogazione, prevedendo il trattamento differenziato di casi particolari, riconducibili non a soggetti singoli, ma a gruppi di utenti portatori di bisogni specifici.

*Il diritto di scelta* si esprime nell'esclusione di ogni censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti e nell'impegno della biblioteca a raccogliere le diverse forme di documentazione in grado di riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti di pensiero e nei giudizi sull'evoluzione della società, allo scopo di favorire un uso critico e consapevole dei *media* a disposizione.

#### **Accessibilità**

##### *Accessibilità negli orari*

La biblioteca effettua un orario di apertura settimanale molto ampio, in grado di rispondere alle diverse esigenze della comunità servita. In particolare con l'apertura continuata nella giornata del sabato, essa intende facilitare l'accesso alle famiglie e a coloro che negli altri giorni della settimana sono impegnati in prolungate attività lavorative.

Garantisce l'apertura al pubblico in tutti i mesi dell'anno, riducendo al minimo i periodi di chiusura e fornendo preventiva informazione sulle eventuali riduzioni d'orario.

##### *Accessibilità negli spazi*

E' impegnata a garantire che l'edificio nel quale essa è ubicata risponda pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche, ed all'esterno ha riservato un posto auto per i portatori di handicap.

Collabora attivamente con l'Osservatorio Provinciale per l'abbattimento delle barriere architettoniche, e con le singole associazioni in esso rappresentate, per migliorare costantemente le

condizioni di accessibilità nelle diverse aree e di usabilità dei diversi servizi, nella consapevolezza che uno spazio pienamente accessibile per i portatori di handicap è uno spazio migliore per tutti.

*Accessibilità nei servizi*

Mette a disposizione strumenti e ausili speciali per i portatori di handicap visivi e collabora attivamente con le associazioni di volontariato per l'implementazione di servizi che garantiscano e facilitino una più ampia partecipazione di categorie svantaggiate.

La biblioteca mira a stringere alleanze con associazioni di volontariato, gruppi di cittadini, scuole e altri soggetti pubblici e privati per aprire punti prestito decentrati sul territorio ed offrire la consegna a domicilio dei libri, nell'intento di 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 fruizione.

*Accessibilità nei servizi e nella comunicazione a distanza*

Offre accesso in tempo reale al proprio catalogo attraverso Internet ed ha disposto un portale web in grado di offrire una ricca gamma di opportunità di servizi a distanza e di interazione comunicativa dagli utenti alla biblioteca e degli utenti tra loro.

Nella messa a punto del portale web, la biblioteca si è impegnata al rispetto dei requisiti di accessibilità stabiliti dalla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (Legge Stanca), garantendo piena conformità agli standard internazionali fissati dal Consorzio W3C (<http://www.w3.org/>).

Per la verifica della effettiva accessibilità e usabilità dei prodotti comunicativi virtuali si avvale, oltre che dei controlli offerti dai validatori *on line*, anche della preziosa collaborazione dei referenti delle associazioni dei disabili facenti parte dell'Osservatorio Provinciale per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

**Chiarezza, trasparenza e tutela della *privacy***

La biblioteca garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure, riducendo al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per la fruizione dei servizi e minimizzando le pratiche ripetitive a loro carico.

Pubblica sul proprio portale web i documenti programmatici relativi alle risorse disponibili e all'attività annuale, nell'intento di offrire ai cittadini l'opportunità di conoscere le modalità organizzative con le quali essa opera.

Garantisce l'accesso ai documenti amministrativi di propria pertinenza, nel rispetto della legge n. 241/1990 e delle sue successive modifiche e integrazioni.

Ad ogni contatto con gli utenti, si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi del vigente "Codice in materia di tutela dei dati personali" (D.M. 196 del 30 giugno 2003, e successive modifiche e integrazioni).

Non effettua altresì alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri utenti.

All'atto dell'iscrizione ai servizi fornisce ai cittadini una chiara "Informativa" sulle condizioni e le modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.



### **Partecipazione**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione o destinare alla vendita per il reperimento di ulteriori risorse.

Valorizza la presenza attiva degli utenti all'interno del proprio portale web, disponendo la pubblicazione di commenti, suggerimenti, pareri e osservazioni e incentivando lo scambio di idee sui libri letti e sui servizi utilizzati.

Considera l'ascolto degli utenti come un canale privilegiato di apprendimento e crescita, improntando le proprie scelte organizzative ai risultati delle indagini di *customer satisfaction* periodicamente condotte.

Con il medesimo intento promuove almeno una volta all'anno un'assemblea pubblica con i lettori per la presentazione dei risultati di servizio e per raccogliere le osservazioni degli utenti ai fini di modifiche e integrazioni con cui arricchire la nuova edizione del presente contratto di servizio.

Ha attivato un proprio *account* sui principali *social network* (*Facebook, Twitter*) con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti attorno alle attività e alle proposte offerte.

Promuove l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini e sostiene l'attività dell'Associazione "Amici della San Giorgio", una associazione di volontariato senza fini di lucro, aconfessionale ed apolitica, nata nel 2009, volta a promuovere una più ampia fruizione dei servizi della biblioteca, a sostenerne e supportarne le attività, ad accrescere le potenzialità culturale dell'istituto in città.

### **Efficacia, efficienza ed economicità**

La Biblioteca San Giorgio persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati), anche promuovendo all'interno della Rete documentaria provinciale, in regime di reciprocità, progetti cooperativi dai quali derivare economie di scala.

La biblioteca fissa annualmente gli standard di qualità dei servizi e utilizza sistemi per la misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

In conformità all'obbligo derivante dalla vigente normativa regionale (Legge Regionale n. 21 del 25 febbraio 2010 "Testo unico in materia di beni, istituti e attività culturali"), la biblioteca predispone le rilevazioni richieste dal Sistema di misurazione annuale per le biblioteche pubbliche toscane, che rendono complessivamente conto dell'efficienza della biblioteca, strettamente connessa alle misurazioni relative alla gestione delle risorse e al loro impiego per la produzione dei servizi. I risultati delle rilevazioni annuali sono consultabili all'indirizzo:

<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/statistiche/index.shtml>

Si impegna a fornire proiezioni e valutazioni in merito agli effetti dell'investimento complessivo prodotto a favore della comunità, sia in termini di risparmio consentito alle famiglie grazie all'accesso ai propri servizi, sia in termini di crescita culturale, stimolo alla creatività personale, opportunità di confronto e conoscenza ("Bilancio sociale").

### **Gratuità**

La biblioteca offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione,

il prestito, la consultazione di basi dati, l'uso delle postazioni di lavoro per l'*editing* elettronico. Mette a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, la compartecipazione alle spese sostenute dal Comune di Pistoia per l'erogazione di servizi aggiuntivi, come la fotocopiatura di testi, la stampa di documenti e il prestito interbibliotecario (quando non regolato da specifici progetti di cooperazione che ne permettano l'erogazione in regime di gratuità) nonché le sanzioni amministrative in caso di ritardo sui tempi di restituzione.

Per la connettività ad Internet, con l'introduzione del sistema wireless all'interno dell'edificio, prevede a carico degli utenti il rilascio a pagamento di un abbonamento periodico che abilita alla navigazione secondo profili di accesso differenziati.

Le tariffe di tutti i servizi per i quali è previsto il pagamento sono fissate annualmente dalla Giunta Comunale.

## 2. Gli strumenti con i quali eroghiamo i servizi

### 2.1. GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

#### La localizzazione

La sede della biblioteca è l'intero edificio sito in Via Sandro Pertini s.n.c., denominato "Biblioteca San Giorgio". In attesa del complessivo rifacimento della zona antistante l'ingresso principale, al momento interessata da ampi e complessi lavori di ridisegno urbanistico, essa è raggiungibile attraverso cancelli pedonali dal Parcheggio Pertini, da via Pacinotti e da Via Pertini. I cancelli di recinzione, eretti per delimitare temporaneamente le zone cantierate intorno alla sede della biblioteca, vengono aperti alle ore 8.00 e chiusi al seguente orario:

- alle ore 19.10 i cancelli lato Parcheggio Pertini e via Pacinotti;
- alle ore 19.20 il cancello lato via Pertini.

In caso di chiusura dei servizi della biblioteca alle ore 13.30, i cancelli di recinzione vengono chiusi alle ore 13.45.

Intorno alla sede della biblioteca sono disponibili tre parcheggi per auto e motocicli:

- parcheggio nell'area antistante lo Spazio Fiere-Università (gratuito, con zone a disco orario);
- parcheggio Pertini, a pagamento;
- parcheggio San Giorgio, a pagamento.

Nelle vicinanze del cancello sul lato via Pertini è presente un posto riservato ai soggetti diversamente abili. Nello spazio recintato antistante la sede sono disponibili posti riservati per le biciclette. Non è possibile introdurre auto e motocicli dentro la zona recintata della biblioteca.

La sede dispone di rampe di accesso per i portatori di handicap all'ingresso, ascensori a norma di legge di accesso tra il piano terreno, il primo e il secondo piano della biblioteca.

#### L'articolazione degli spazi

L'estensione delle parti esterne ed interne della biblioteca è di complessivi 9.467,03 mq., così

suddivisi:

Piano terra – Esterno (giardini): 2.302,15 mq

Piano terra – Interno: 3.431, 04 mq

Primo piano - Interno: 1.804, 16 mq

Primo piano – Esterno (terrazza): 505, 57 mq

Secondo piano – Interno: 1.424, 11 mq

*Piano terreno:*

**Atrio d'ingresso:** banco informazioni, accoglienza, prima informazione e orientamento, consultazione catalogo, controllo uscite del varco antitaccheggio, ricezione e distribuzione posta, riproduzioni e distribuzione tessere fotocopiatrici, funzioni di centralino, restituzione prestiti, accesso auditorium; rampe ad accesso riservato per la zona regia, uffici e Centro di documentazione; vetrine esterne, spazio espositivo, bacheca per avvisi, varco antitaccheggio che include una pedana contapersone, guardaroba.

**Cartolibreria San Giorgio:** spazio commerciale in concessione a terzi per la vendita di libri, oggettistica, materiali di cartoleria.

**Magazzino:** area non accessibile al pubblico destinata al deposito della raccolta bibliografica, zona di lavoro per la catalogazione e il trattamento fisico dei documenti.

**Ufficio prestito interbibliotecario:** area accessibile al pubblico su autorizzazione, per lo svolgimento delle operazioni di prestito interbibliotecario.

**Galleria centrale:** banco informazioni e prestito, ricerca catalogo, postazioni Internet, postazione per diversamente abili, postazione con tastiera alfabeti non latini, tavoli di studio, scaffali novità, scaffale con novità settore multiculturale, poltrone e tavoli per lettura comoda, sedute informali, pouff.

**Area antistante il settore Letture diverse:** spazio comune, novità del settore audiolibri e pubblicazioni a grandi caratteri, poltrone e tavoli per lettura comoda.

**Sala Letture diverse:** ricerca catalogo, emeroteca di informazione generale, quotidiani, scaffali relativi al settore *Saperi nomadi, saperi nel tempo, Eventi della vita, Passeggiate narrative* (limitatamente alle novità degli ultimi due anni), Audiolibri e pubblicazioni a grandi caratteri; 2 tavoli studio, 24 sedute, poltrone e tavoli per lettura comoda.

**Settore ragazzi:**

Spazio bambini 0-5: n. 3 tavoli gioco/lettura, n. 1 tavolo, n. 14 sedute, poltrone, cuscini, pouff. Attività e letture collettive.

Spazio bambini 6-10: n.4 tavoli studio, n. 25 sedute, pouff. Attività collettive, studio individuale e di gruppo, audioteca.

Zona Holden riservata ai ragazzi fino ai 16 anni: n. 9 tavoli studio, n. 42 sedute. Attività collettive, studio individuale e di gruppo, visione individuale, ricerca catalogo, 1 postazione Internet, 1 postazione per *editing* elettronico.

Saletta cinema ragazzi: visione collettiva film settore ragazzi, attività didattiche; max. per n. 20 posti.

**Caffetteria:** zona interna n. 11 tavoli, 33 sedute; esterno: 4 tavoli, 16 sedute.

**Auditorium:** n. 99 posti a sedere. Spazio multifunzionale, totalmente attrezzato, utilizzabile per diverse attività: convegni, proiezioni, presentazione libri, incontri con autori.

**Bagni per il pubblico:** 11 bagni di cui 1 riservato ai diversamente abili, 1 riservato ai bambini

munito di fasciatoio. A piano terra, nella zona di pertinenza degli uffici, in occasione dell'uso dell'Auditorium a biblioteca chiusa, è fruibile un altro bagno.

*Primo piano:*

**Sala Dipartimenti:** banco informazioni e prestito; n. 17 tavoli, n. 142 posti a sedere, 11 posti lungo le balaustre. Studio individuale e di gruppo, ricerca catalogo, ricerca in Virtual library, consultazione e prestito, servizio di reference. Raccolte a scaffale aperto settore *Lingue e letteratura, Scienze umane, Arte* (limitatamente alle arti figurative).

**Passerella lato sud:** raccolte a scaffale aperto settore *Scienza e tecnologia, Scienze sociali*.

**Passerella lato nord:** raccolte a scaffale aperto settore *Passeggiate narrative*.

**Sala Passeggiate narrative:** n. 1 tavolo, 17 posti a sedere, poltrone e tavoli per lettura comoda. Studio individuale e di gruppo. Raccolta a scaffale aperto settore *Passeggiate narrative*.

**Sala Desideri:** n. 7 tavoli, 71 n. posti a sedere; poltrone e tavolo per lettura comoda; 4 postazioni per *editing* elettronico, studio individuale e di gruppo. Raccolta a scaffale aperto settore Documentazione locale e di Consultazione generale.

**Saletta Bigongiari:** n. 1 tavolo, n. 6 posti a sedere, poltrone; riservata alla consultazione del Fondo librario Bigongiari qui conservato.

**Bagni per il pubblico:** 7 bagni, di cui 1 riservato ai diversamente abili.

*Piano ammezzato:*

**Sala regia:** spazio non accessibile al pubblico dedicato ai servizi tecnici di assistenza all'auditorium Terzani.

**Sala traduzioni simultanee:** spazio non accessibile al pubblico dedicato ai servizi tecnici di assistenza all'auditorium Terzani.

*Secondo piano:*

**Mediateca:** banco informazioni e prestito; n.1 tavolo, n. 15 sedute; studio individuale e di gruppo, consultazione catalogo, 2 postazioni per *editing* audio/video e grafica, 2 postazioni per visione individuale.

**Ballatoio:** n. 23 posti a sedere. Studio individuale

**Sala cinema:** n. 23 posti a sedere per visione e ascolto di gruppo, attività didattiche.

**Centro documentazione di Pistoia:** sala di documentazione e consultazione con n. 2 tavoli e n. 6 sedute

**Sala Corsi:** n. 6 postazioni PC per 12 posti a sedere, n. 1 tavolo docente. Disponibilità di concessione a terzi, dietro pagamento di tariffa, per lo svolgimento di attività didattiche per adulti.

**Uffici:** n. 5 uffici, n. 1 sala riunioni.

**Bagni per il pubblico:** 5 bagni, di cui 1 riservato ai diversamente abili.

A partire dall'anno 2010, per contemperare le diverse esigenze di uso dello spazio, la biblioteca propone una più precisa definizione delle finalità di impiego delle diverse aree aperte al pubblico, garantendo un maggior equilibrio tra zone più rumorose (destinate ad attività collettive, di passaggio e di svago), contrassegnate da un bollino verde, e aree più silenziose (destinate allo studio individuale), contrassegnate da un bollino rosso.

### **Gli animali in biblioteca**

La biblioteca ha recepito la Legge Regionale n. 59 del 20 ottobre 2009, "Norme per la tutela degli animali", che all'art. 21 regola le norme relative all'accesso dei cani negli esercizi pubblici, commerciali e nei locali ed uffici aperti al pubblico stabilendo che "i cani, accompagnati dal proprietario o detentore, hanno accesso a tutti gli esercizi pubblici e commerciali nonché ai locali ed uffici aperti al pubblico presenti sul territorio regionale".

Con riferimento all'Ordinanza Ministeriale del 3 marzo 2009, concernente la tutela dell'incolumità pubblica dall'aggressione dei cani, ai fini della prevenzione dei danni o lesioni a persone, il proprietario che intenda introdurre cani in biblioteca deve comunque adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone.

Il proprietario o detentore di cane deve aver cura che i cani non sporchino, deve disporre degli strumenti idonei alla rimozione delle deiezioni del cane, avendo l'obbligo di pulire e di risarcire gli eventuali danni. A tal fine all'ingresso della biblioteca è stato installato un distributore "Fido Lindo" per i sacchetti di plastica.

E' limitato l'accesso ai cani negli spazi della zona ragazzi, nella caffetteria, nelle salette cinema della biblioteca, come da comunicazione al Sindaco da parte della Dirigente del Servizio Biblioteche e Attività culturali in data 22 marzo 2010 Prot. N. 14/I A/V.

## **2.2. LE RACCOLTE DOCUMENTARIE**

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione, dell'ordinamento, dei criteri di sviluppo e dei livelli di copertura del patrimonio, si rinvia alla specifica *Carta delle collezioni*, documento con il quale la biblioteca si dota di uno strumento indispensabile di programmazione e di trasparenza nell'ambito della propria politica documentaria.

Si riportano di seguito gli obiettivi che la biblioteca persegue per il proprio patrimonio al fine di renderlo un mezzo efficace per l'erogazione di servizi di qualità.

In relazione alla propria missione di biblioteca *per tutti e per ognuno*, aperta alla comunità ma anche rispettosa delle esigenze informative e culturali individuali e di gruppo, la San Giorgio si doterà di raccolte:

- che siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- che rispondano alle esigenze informative espresse dai propri utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità, impegnandosi a questo fine a realizzare indagini sui gusti, le tendenze, le necessità culturali di fasce della comunità territoriale non raggiunte dalla biblioteca;
- che tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche e di interesse;
- che riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;
- che garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei *media* messi a disposizione;
- che offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- che si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di *appeal*, attraverso l'afflusso

- continuo di novità e la revisione costante dei settori;
- che si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche della Rete documentaria provinciale e della Rete regionale.

#### **I criteri di sviluppo**

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio. Le scelte di acquisto vengono effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia professionale, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso, allo scopo di far emergere carenze e lacune;
- l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dai *desiderata* degli utenti e dalle istanze di prestito interbibliotecario che la San Giorgio invia ad altre biblioteche.

I criteri generali per l'individuazione dei singoli testi da acquisire sono riconducibili ai principi:

- della rispondenza ai bisogni espressi e inespressi della comunità;
- della coerenza con le raccolte già presenti;
- della rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori.

#### **Le donazioni**

La biblioteca accoglie il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, destinandolo a vari usi che, con modalità diverse, concorrono a potenziare il servizio offerto:

- acquisizione al patrimonio;
- scambio con altre biblioteche;
- dono agli utenti in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali;
- vendita presso la "Bancarella della San Giorgio" in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali.

Si rinvia alla *Carta delle collezioni* per la descrizione dettagliata dei criteri e delle modalità utilizzate per la gestione delle donazioni.

#### **Il Centro di documentazione di Pistoia**

La biblioteca, secondo quanto disposto da apposita Convenzione in vigore, ospita al piano secondo i locali dell'Associazione Centro di documentazione (<http://www.centrodopistoia.it/>) sorta negli anni Sessanta del Novecento al fine di documentare il dibattito e l'analisi di quel periodo storico.

Negli anni Settanta il patrimonio dell'Associazione è stato donato al Comune di Pistoia. Il fondo è costituito da circa 4000 periodici (di cui 800 correnti), 34.000 opuscoli e volantini, 20.000 libri.

Il catalogo completo delle monografie del Centro è accessibile via web all'indirizzo <http://biblio.comune.pistoia.it/easyweb/w2019/index.php?biblio=CDP&opac=w2019>

Per i periodici è disponibile un catalogo a stampa relativo a tutte le riviste presenti al 1997, consultabile in sede, e un Catalogo dei periodici in continuo aggiornamento, consultabile sul sito dell'Associazione.

Il Centro è aperto al pubblico, a cura del personale dell'Associazione, dal lunedì al venerdì in orario 15.00-19.00.

La consultazione e il prestito dei materiali conservati nel magazzino della biblioteca San Giorgio avviene durante i consueti orari di apertura al pubblico della biblioteca. La richiesta va inoltrata al Banco della Galleria centrale per la distribuzione immediata.

#### **I fondi speciali: Sezione di documentazione locale**

Nella Sala Desideri è presente una Sezione di documentazione locale che raccoglie i materiali che trattano di Pistoia e del suo territorio con particolare attenzione agli aspetti storici, geografici ed economici.

La sezione comprende solo una selezione di documenti riguardanti il territorio, perché il compito di documentare e conservare la produzione editoriale locale è affidato alla Biblioteca Forteguerriana, in ragione dei suoi fondi storici e in qualità di istituto individuato come depositario della copia d'obbligo ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 3 maggio 2006 n. 252, "Regolamento recante norme in materia di deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico".

La biblioteca mantiene continuamente aggiornata la vetrina "Accade a Pistoia", esposta nella Sala Desideri, per gli eventi cittadini a carattere culturale, artistico e di costume.

#### **I fondi speciali: Fondo Bigongiari**

La collezione di circa 10.000 unità, inclusa la documentazione manoscritta, pervenuta in dono alla biblioteca, comprende vari nuclei documentari che riflettono gli ambiti di interesse intorno a cui è ruotato l'interesse del poeta legato alla città di Pistoia. Il fondo archivistico è in corso di ordinamento ed è al momento non consultabile. La consultazione, limitata ai quei nuclei librari ed archivistici già compiutamente riordinati, è possibile su appuntamento, durante il normale orario di apertura della biblioteca.

Le opere del fondo con segnatura FB collocate nella Saletta Bigongiari sono escluse dal prestito; quelle collocate in magazzino con segnatura mFB possono invece essere richieste in prestito al banco della Galleria centrale secondo la normale procedura di prestito.

#### **Il rapporto con la Biblioteca Forteguerriana**

La Biblioteca Forteguerriana è l'istituto a cui la Città di Pistoia affida il compito di tutelare e valorizzare le raccolte documentarie storiche e di pregio, quale testimonianza della vita culturale dell'intellettualità cittadina nel corso dei secoli. Essa raccoglie anche la documentazione sul territorio ed è titolare del diritto di stampa per la provincia di Pistoia.

La Biblioteca San Giorgio ha potuto sviluppare la propria identità specifica come biblioteca della contemporaneità, in ragione del diverso ruolo e della diversa funzione esercitati dalla Forteguerriana.

In questo senso, il rapporto tra le due biblioteche costituisce un elemento di rafforzamento reciproco, che permette di valorizzare le differenze di missione in un quadro di positiva interazione e integrazione.

### **2.3. IL PERSONALE**

La gestione dell'organizzazione della biblioteca è garantita dagli operatori pubblici che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della biblioteca, nel rispetto dei criteri stabiliti dal *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni* (approvato con Decreto Ministeriale del 28 novembre 2000, così come aggiornato e modificato dal D.Lgs. 150/2009 in attuazione della L. 15/2009) e dal *Codice deontologico del bibliotecario* (approvato il 30 ottobre 1997 dall'assemblea

generale dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche e disponibile *on line* all'indirizzo <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>).

Il processo sistematico di rafforzamento e crescita delle competenze del personale è un impegno primario della biblioteca, che garantisce e mette in calendario annualmente interventi organici di aggiornamento e formazione, in collaborazione anche con la Sezione Toscana dell'Associazione Italiana Biblioteche.

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono valori prioritari che la biblioteca pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità della biblioteca e far crescere l'apprezzamento dei suoi servizi.

### **I nostri valori**

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

Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti trova fondamento nei seguenti valori condivisi che il personale si impegna ad osservare costantemente:

#### *Accoglienza*

Il personale concorre con il proprio comportamento quotidiano a produrre negli utenti una esperienza positiva di uso della biblioteca, agevolandone l'orientamento all'interno della struttura e sostenendone i percorsi di apprendimento nell'uso delle diverse opportunità. Impronta la propria relazione con i cittadini all'insegna della ospitalità, della familiarità e della cordialità, esaltando con un atteggiamento aperto e ben disposto il valore sociale di uno spazio fortemente contrassegnato dalla condivisione e dalla convivialità.

#### *Disponibilità*

Il personale affronta con solerzia le richieste provenienti dagli utenti, elaborando le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto del solo ordine di ricezione; aiuta gli utenti a focalizzare le necessità di studio, approfondimento o impiego del tempo libero, sostenendo in modo particolare le necessità di chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse; offre consigli e suggerimenti di lettura, valorizzando le proposte messe a punto periodicamente dalla biblioteca stessa; si astiene dall'esprimere considerazioni critiche sui contenuti delle letture degli utenti, anche quando sono ostili alle proprie convinzioni etiche, sociali e politiche; tiene conto dell'incidenza delle differenze sociali e culturali nei comportamenti di relazione, adattando volta per volta il proprio registro linguistico e intervenendo nei rapporti con gli utenti in chiave di facilitazione.

#### *Cortesia*

Il personale si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi con le possibilità offerte dalla struttura; richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre i comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal contratto di servizio; risponde ad eventuali critiche con spirito costruttivo, allo scopo di contenere gli effetti di ogni potenziale conflitto entro i limiti del confronto positivo; evita di rispondere in modo emotivo ad eventuali attacchi personali, facendo leva sulla condivisione del valore delle regole e dei limiti fissati dal contratto di servizio.



#### *Competenza*

Il personale mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui è portatore, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca; l'operatore che avverta di non disporre delle necessarie competenze per far fronte allo specifico bisogno di un utente ha facoltà di concordare con l'utente stesso un intervento più approfondito di sostegno, ricorrendo all'aiuto di un collega più esperto. La formazione in servizio, realizzata attraverso la partecipazione a occasioni formali di aggiornamento così come attraverso le pratiche quotidiane del lavoro di gruppo, è una dimensione fondante dell'approccio al lavoro sviluppato dal personale della biblioteca.

#### *Riconoscibilità*

Il personale in servizio indossa costantemente un cartellino di riconoscimento sul quale è riportato nome e cognome del singolo operatore, nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli utenti. Nelle transazioni telefoniche che non si esauriscano in un'unica sessione, ogni operatore comunica all'utente i propri dati, in modo tale da essere più facilmente identificato nei successivi contatti. Nelle transazioni via posta elettronica, ogni operatore riporta obbligatoriamente ad ogni comunicazione i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

#### *Tutela della riservatezza*

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti e consigliando il rispetto delle distanze di cortesia indicate sul pavimento davanti ad ogni banco di servizio; nel caso in cui un utente richieda un intervento di consulenza su temi o argomenti per i quali la vicinanza di altri operatori o utenti al banco informazioni costituisca un potenziale motivo di disagio, l'operatore invita l'utente a concordare lo svolgimento del colloquio in un'area riservata.

#### *Lavoro di squadra*

Il personale della biblioteca San Giorgio è orgoglioso di offrire il proprio servizio pubblico in uno spazio di straordinario valore, che si caratterizza come un vero e proprio cantiere di produzione culturale. Il contesto organizzativo all'interno del quale opera è strutturato all'insegna dei principi della collaborazione, dell'interscambio di competenze, della comunicazione interna, adottando le modalità organizzative del lavoro per progetti.

## **2.4. LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI**

La programmazione delle attività e dei servizi della biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Pistoia (*Relazione revisionale e programmatica, Bilancio di previsione, Piano esecutivo di gestione*).

La biblioteca si impegna a reperire ulteriori risorse con le quali garantire interventi aggiuntivi:

- partecipando annualmente, in qualità di soggetto individuale e come istituto capofila della Rete documentaria provinciale, ai bandi regionali per l'accesso ai finanziamenti pubblici;
- aderendo ad altri bandi (da quelli locali a quelli internazionali) per ampliare lo spettro delle risorse pubbliche;

- perseguendo un'aperta politica di pubbliche relazioni finalizzata alla ricerca di *partnership* con soggetti diversi per collaborazioni e sponsorizzazioni, anche tramite il sostegno dell'Associazione Amici della San Giorgio che prevede, fra le sue attività, interventi a ciò finalizzati;
- ottimizzando le risorse tramite il coordinamento di alcune attività con altri servizi del Comune di Pistoia;
- predisponendo la vendita di prodotti editoriali e servizi.

La biblioteca mette a disposizione n. 23 postazioni PC, per la ricerca a catalogo, la navigazione Internet e l'*editing* elettronico, impegnandosi a garantirne la funzionalità anche attraverso un piano periodico di manutenzione, aggiornamento e sostituzione.

## 2.5. LE RISORSE ORGANIZZATIVE

### La cooperazione interbibliotecaria a livello provinciale

Per migliorare e potenziare la qualità dei servizi offerti, la Biblioteca San Giorgio partecipa al sistema bibliotecario della provincia di Pistoia (REDOP), una rete locale di istituti pubblici e privati, biblioteche, archivi storici, centri di documentazione, svolgendo le importanti e delicate funzioni di istituto capofila.

Una convenzione quinquennale, approvata nel 2009, regola i rapporti fra i soggetti partecipanti che condividono l'obiettivo di realizzare, tramite essa, forme di collaborazione finalizzate alla valorizzazione dei patrimoni bibliografici e documentari, allo sviluppo e integrazione dei servizi e alla gestione in modo coordinato di azioni e risorse.

### I progetti regionali

La biblioteca partecipa a progetti cooperativi sovraprovinciali promossi e coordinati dalla Regione Toscana:

- 1) "Libri in rete": progetto regionale di prestito interbibliotecario e fornitura documenti;
- 2) "Colloquio con l'indice SBN2": progetto regionale di colloquio tra i cataloghi delle reti locali e il catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale;
- 3) "Le biblioteche nei centri commerciali": progetto regionale di creazione di punti-prestito delle biblioteche nei centri commerciali cittadini.

### La politica delle alleanze

La biblioteca concepisce se stessa come una risorsa per la città di Pistoia, ed in tale ottica attiva relazioni e contatti con gli istituti scolastici, le associazioni, i gruppi sociali, i servizi del Comune e di altre istituzioni pubbliche e private, per condividere progetti di promozione della lettura, realizzare attività culturali di interesse collettivo e valorizzare la presenza in città di uno spazio pubblico di grande qualità. Nel contempo essa guarda alla città come una risorsa grazie alla quale accrescere la propria visibilità e il proprio riconoscimento.

In tal senso, caratterizza la propria azione strategica all'insegna della ricerca di alleanze, grazie alle quali offrire proposte culturali di maggior impatto e con il miglior rapporto tra costi e benefici.

Ai soggetti con i quali collabora più attivamente essa dedica uno spazio promozionale specifico all'interno del proprio portale web, nell'intento di valorizzare il ruolo e la funzione degli "alleati" nella quotidianità dell'offerta di servizio. Lo spazio riservato agli alleati è idealmente sempre aperto

a nuove collaborazioni e alla condivisione di nuove opportunità, anche su sollecitazione e proposta dei soggetti esterni.

### **3. I servizi che offriamo**

La biblioteca è un bene dell'intera collettività pistoiese e, come tale, liberamente accessibile da tutti. Essa offre in forma stabile e secondo le modalità e i requisiti sotto specificati, una serie articolata di opportunità e servizi che qui vengono descritti.

#### **3.1. ACCESSO AGLI SPAZI**

##### **Orario di apertura al pubblico**

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

lunedì 14.00-19.00; dal martedì al sabato dalle 9.00 alle 19.00.

Per permettere il riordino dei materiali, il salvataggio dei dati e la regolare uscita del pubblico, tutti i servizi chiudono alle 18.45.

I cancelli pedonali sul lato parcheggio Pertini e via Pacinotti vengono aperti alle ore 8.00 e chiusi alle ore 19.10.

Il cancello pedonale sul lato via Pertini viene aperto alle ore 8.00 e viene chiuso alle ore 19.20.

La biblioteca è chiusa il 25 luglio, in occasione della festività di San Jacopo, patrono della città, e nella settimana di ferragosto. Chiude alle ore 13.30 nei giorni 24 e 31 dicembre (conseguentemente, anche la chiusura dei cancelli pedonali è anticipata alle ore 13.45).

Durante il periodo estivo, in ragione di una riduzione della domanda da parte degli utenti, può effettuare un orario ridotto la cui articolazione cerca di tener conto delle esigenze diversificate delle varie tipologie di utenti.

Possono inoltre verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi scritti distribuiti all'interno della struttura, inviati alla stampa e pubblicati sul proprio portale web.

Effettua una apertura straordinaria notturna il giorno 23 aprile, in concomitanza con i festeggiamenti del "compleanno" (coincidente con la Giornata mondiale del libro e del diritto d'autore e la festività di San Giorgio).

L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo.

##### **Certificazione della presenza all'interno della sede**

L'accesso alla biblioteca è libero e non controllato. Poiché l'uso del tempo trascorso all'interno della struttura è interamente lasciato alla scelta individuale, la biblioteca non rilascia certificazioni in merito alle attività svolte dal singolo durante la sua permanenza all'interno dell'edificio.

Coloro che, per motivi di studio o lavoro, hanno necessità di acquisire una certificazione esterna in

merito alla propria presenza all'interno della sede possono farne richiesta al banco di ingresso, compilando il "Modulo di richiesta deposito firme di presenza all'interno della Biblioteca San Giorgio" e sottoscrivendo con la propria firma l'orario dichiarato di ingresso e di uscita dalla struttura.

La biblioteca rilascia una attestazione sulla disponibilità agli atti d'ufficio del deposito delle firme di presenza, non certificando né la presenza effettiva né la destinazione del tempo eventualmente trascorso all'interno della struttura.

#### **Deposito borse**

All'interno della biblioteca possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, ecc. Gli utenti in possesso di borse, valigie e altri contenitori per loro comodità possono anche utilizzare gli armadietti, provvisti di chiavi individuali e disponibili nell'atrio di ingresso, al primo e secondo piano.

Gli utenti sono chiamati a liberare gli armadietti al termine della loro visita e comunque entro quindici minuti dalla chiusura giornaliera della biblioteca.

Il personale, a chiusura della biblioteca, si riserva di controllare che tutti gli armadietti siano lasciati liberi, procedendo ad aprire quelli rimasti chiusi e lasciati senza chiave.

Gli oggetti eventualmente reperiti dal personale sono collocati in buste chiuse e contrassegnati con il numero dell'armadietto corrispondente e la data di prelievo.

Gli utenti possono richiedere la consegna del materiale prelevato restituendo la chiave che hanno impropriamente trattenuto.

Trascorsi 10 giorni dal prelievo, le buste sono consegnate dalla biblioteca al Comando della Polizia Municipale di Pistoia.

La biblioteca consiglia vivamente gli utenti di non lasciare all'interno degli armadietti oggetti di valore e documenti personali, poiché non risponde di eventuali usi impropri da parte di altri utenti.

#### **Oggetti personali**

La biblioteca invita gli utenti a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio, poiché non risponde di eventuali usi impropri condotti da parte di altri utenti.

#### **Oggetti smarriti**

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti o lasciati incustoditi in biblioteca, per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario, al fine della restituzione.

Nel caso di **ritrovamento di documenti**, viene inviata all'interessato una comunicazione con l'invito a presentarsi per il ritiro. Trascorsi 7 giorni dalla comunicazione, i documenti vengono consegnati al Comando di Polizia Municipale del Comune di Pistoia.

Nel caso di **ritrovamento di oggetti**, in assenza di indicazioni relative all'appartenenza, questi vengono conservati presso il Banco d'ingresso in attesa che il proprietario si metta in contatto con la biblioteca. Al termine di ogni mese, presso il Banco d'ingresso viene affisso l'elenco degli oggetti ritrovati in biblioteca nel mese. Dopo tre mesi dall'ultimo giorno di affissione nell'elenco mensile, la biblioteca consegnerà gli oggetti non reclamati al Comando di Polizia Municipale del Comune di Pistoia.

### **Sistema di videosorveglianza**

Per garantire la massima tranquillità ai frequentatori della struttura, è attivo un sistema di videosorveglianza controllato dalle diverse postazioni al pubblico.

L'esistenza del sistema di videosorveglianza è dichiarata con appositi avvisi e pittogrammi all'ingresso. Le registrazioni, conservate in archivio 7 giorni e sovrascritte dalle successive registrazioni, sono rilasciate in copia all'autorità giudiziaria e di polizia esclusivamente in presenza di richiesta scritta, qualora si siano verificati all'interno della struttura fatti o eventi tali da renderne utile la consultazione.

### **Uso delle postazioni di lettura e studio**

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali. Gli utenti sono invitati ad occupare a propria scelta le postazioni che risultino libere e a convivere positivamente con gli utenti vicini, disponendo il materiale di studio e gli oggetti personali in modo da garantire agli altri cittadini pari diritti di fruizione degli spazi comuni. In ragione della grande affluenza di pubblico e della notevole richiesta di accesso alle postazioni, non è consentito agli utenti occupare preventivamente ulteriori posti di lettura in nome e per conto di altre persone al momento non presenti alla postazione.

Nel caso in cui alcune postazioni risultino occupate ma non siano effettivamente utilizzate, l'utente eventualmente in attesa di usufruire di una postazione libera ha facoltà di richiedere al personale della biblioteca di sottoporre a specifico monitoraggio l'uso di quella postazione nei successivi 15 minuti, prenotandone l'uso per sé, qualora nel frattempo l'utente che l'ha occupata non abbia avuto necessità di utilizzarla.

Presso la postazione sottoposta a monitoraggio sarà collocato uno specifico avviso che dichiarerà l'orario a partire dal quale la postazione non utilizzata sarà messa a disposizione di un utente in attesa.

L'utente che faccia ritorno alla postazione lasciata vuota entro la scadenza del termine indicato dovrà consegnare l'avviso al personale del banco e potrà proseguire ad utilizzare la postazione occupata.

Nel caso in cui l'utente non faccia ritorno alla postazione entro il termine previsto, la postazione sarà liberata e messa a disposizione dell'utente in attesa. Gli oggetti personali lasciati incustoditi saranno raccolti e trasferiti dal personale presso il banco informazioni del piano, dove il proprietario potrà ritirarli entro l'orario di chiusura. Trascorso tale termine, gli oggetti in questione saranno gestiti come "Oggetti smarriti".

### **Uso dei telefoni cellulari**

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri telefoni cellulari negli spazi contrassegnati da bollino verde, a condizione che la suoneria sia impostata nella modalità "silenzioso" e che il tono della voce non arrechi disturbo agli altri utenti.

Negli spazi contrassegnati da bollino rosso gli utenti sono invitati a non utilizzare i telefoni cellulari.

In caso contrario, il personale della biblioteca ha facoltà di richiedere l'allontanamento degli utenti dalle zone contrassegnate da bollino rosso.

### 3.2. SERVIZIO DI LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

#### **Documenti a scaffale aperto**

Libri, periodici e quotidiani esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili senza alcuna limitazione quantitativa.

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini, compresi coloro che non sono titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca.

Il riordino dei libri è a cura del personale della biblioteca che ne garantisce una corretta risistemazione. Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali.

#### **Documenti a magazzino**

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca.

La richiesta, registrazione e distribuzione avviene presso il Banco della Galleria centrale. L'ultima consegna dei materiali è alle ore 18.30.

Dopo la consultazione è possibile richiedere il deposito a proprio nome dei materiali richiesti presso il banco della Galleria centrale per un massimo di 7 giorni. Il deposito personale è comunque limitato ai soli documenti esclusi dal prestito, e non si estende ai documenti disponibili per il prestito.

**a) Materiale librario:** la distribuzione è immediata, fatte salve le esigenze derivanti dalla compresenza di altri utenti.

**b) Quotidiani e Periodici:** la distribuzione è immediata. Per richieste relative a grossi quantitativi di materiali, la distribuzione potrà essere dilazionata in più momenti, da concordare con gli utenti, per garantire una più agevole consultazione ed un uso meno invasivo delle postazioni di studio e lettura.

#### **Audiovisivi**

L'accesso a questo servizio è consentito ai soli titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca.

##### *Visione individuale dvd in biblioteca*

Gli utenti possono richiedere di visionare individualmente i dvd presenti in biblioteca, registrando il materiale da consultare presso il banco della Mediateca (per i dvd da visionare alle due postazioni presenti al piano) o presso il banco della Sezione Ragazzi (per i dvd da visionare alla postazione presente nella Sezione).

La prenotazione non è obbligatoria, ma fortemente consigliata.

Nel caso in cui le postazioni siano libere, la consultazione è immediata. Qualora le postazioni siano occupate, gli utenti sono invitati ad attendere il completamento della consultazione in atto, oppure a prenotare un diverso spazio orario lasciato libero da altre prenotazioni.

Per consentire ad un più ampio numero di persone di poter usufruire delle postazioni disponibili, il tempo massimo per l'uso individuale della postazione è fissato in 2 ore giornaliere, che può essere prolungato nel caso in cui non ci siano utenti in attesa o la postazione non sia stata nel frattempo prenotata da altri.

##### *Visione e ascolto di gruppo per i materiali audio/video della biblioteca*

L'utilizzo dei due *home theater* della biblioteca (in mediateca e nella zona ragazzi) è in prevalenza

riservato alla programmazione della biblioteca per la visione di film e documentari per finalità didattiche, di promozione culturale e di intrattenimento.

Gruppi di utenti iscritti alla biblioteca (minimo n. 5 persone) possono fare richiesta per l'utilizzo di una delle due strutture e, nel caso siano libere, l'uso può essere immediato. E' altrimenti possibile prenotare le salette, concordandone i tempi con il personale presente al piano.

Prima della visione è necessaria la registrazione del materiale da consultare da parte di un componente del gruppo.

A gruppi di minorenni è riservato l'uso della saletta della zona ragazzi. E' necessaria la presenza di un maggiorenne, responsabile dell'utilizzo dell'*home theater*.

Per gruppi scuola, la responsabilità è dell'insegnante che ne ha fatto richiesta e che può chiedere di utilizzare una delle due strutture.

Il personale accoglie i gruppi e avvia la strumentazione necessaria per la visione e l'ascolto dei materiali audio/video.

La responsabilità degli utenti è relativa al corretto uso dello spazio e all'integrità della strumentazione messa a disposizione. In caso di danneggiamenti alla dotazione tecnologica, il responsabile dovrà rifondere all'Amministrazione comunale il corrispettivo dell'ammontare del danno.

#### *Ascolto cd musicali in biblioteca*

E' necessaria la registrazione della consultazione presso il banco della Mediateca per i cd da ascoltare in sede presso le due postazioni presenti al piano.

Oltre agli audiovisivi presenti in sede e disponibili per il prestito, il servizio di consultazione è esteso anche ai documenti non ancora disponibili per il prestito, perché pubblicati negli ultimi 18 mesi (ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore).

Gli utenti hanno facoltà di consultare gli audiovisivi anche utilizzando dispositivi di loro proprietà (*notebook*, lettori cd, etc.), con ascolto audio in cuffia: nel qual caso l'operazione di registrazione è equiparata a quella del prestito domiciliare e perciò limitata ai soli audiovisivi ammessi al prestito (sono dunque esclusi gli audiovisivi pubblicati negli ultimi 18 mesi). Gli utenti possono consultare l'audiovisivo preso in prestito senza limitazioni di localizzazione all'interno dell'edificio, e possono portarlo fuori dalla biblioteca senza ulteriori operazioni di registrazione.

### **3.3. SERVIZIO DI PRESTITO**

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della biblioteca per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità. L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita. Essa dà diritto ad utilizzare il servizio di prestito non solo presso la Biblioteca San Giorgio, ma anche presso una qualsiasi altra biblioteca della Rete documentaria provinciale (REDOP).

Disabili o degenti possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

I minori che non hanno compiuto 15 anni si possono iscrivere al prestito previa malleveria e modulo di iscrizione firmati da un genitore o da chi ne esercita la potestà.

Per l'introduzione di alcuni servizi a distanza della biblioteca quali il sollecito dei prestiti, l'invio di *news*, avvisi, ecc. al momento dell'iscrizione viene richiesto l'indirizzo di posta elettronica e la sottoscrizione dell'informativa sulla *privacy*.

### **Tessera personale**

Al momento dell'iscrizione viene rilasciata gratuitamente una tessera personale, grazie alla quale l'utente ha facoltà di accedere ai diversi servizi con facilità, rapidità e sicurezza.

La tessera ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio.

#### *Responsabilità nell'uso e conservazione*

E' cura dell'utente conservare la tessera correttamente e presentarla agli operatori per lo svolgimento di quelle operazioni di servizio che richiedano identificazione.

In caso di smarrimento o furto, l'utente è invitato a darne tempestiva informazione alla biblioteca, che provvederà ad annullarla immediatamente per evitarne successivi usi impropri da parte di terzi.

Un primo duplicato della tessera è rilasciato gratuitamente dalla biblioteca all'utente che ne faccia richiesta. Ulteriori duplicati sono rilasciati dietro pagamento della tariffa vigente.

In assenza di comunicazioni, la biblioteca considera automaticamente confermati i dati forniti e presuppone che la tessera sia regolarmente conservata dal titolare.

#### *L'uso della tessera per il prestito*

L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le transazioni di prestito e azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali: il suo uso è dunque vivamente consigliato dalla biblioteca, sia in ragione del grande afflusso di pubblico alle diverse postazioni di prestito, sia in ragione della notevole quantità di documenti che possono essere presi in prestito contemporaneamente.

Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è comunque garantito tramite una modalità più lenta di identificazione, per la quale l'operatore richiede l'esibizione di un documento di identità valido.

In presenza di code, l'operatore dà priorità agli utenti provvisti di tessera, garantendo al termine della coda l'accesso al prestito a coloro che non hanno con sé la tessera, in modo tale da non penalizzare gli altri utenti con il rallentamento delle operazioni necessario al recupero dei dati mancanti.

#### *Utenti non identificabili*

Non sono registrati prestiti ad utenti che si presentino privi di tessera personale e di documento di identità. Costoro possono però richiedere che i documenti scelti per il prestito siano lasciati in deposito a loro favore per le successive 24 ore, affinché possano tornare a completare le operazioni di prestito esibendo la tessera o il documento di identità.

#### *Blocco automatico della tessera personale*

Nel caso in cui l'utente sia in ritardo con la restituzione dei documenti in prestito, la tessera personale si blocca automaticamente, e non permette l'accesso al prestito e agli altri servizi che prevedono identificazione, finché l'utente non regolarizza la propria posizione.



L'utente con la tessera bloccata può richiedere che i documenti selezionati per il prestito siano lasciati in deposito a suo nome per le successive 24 ore, in modo tale da avere l'agio di restituire i documenti scaduti ed effettuare i nuovi prestiti.

#### *Uso di tessere altrui*

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico, e perciò si impegna a non cederne l'impiego a terzi. Chi venga meno a tale impegno ed affidi la propria tessera ad altre persone, affinché compiano operazioni di prestito al proprio posto, risponde del buon esito di tali operazioni, liberando la biblioteca da qualunque responsabilità in merito al controllo della corrispondenza tra identità del titolare e identità del richiedente, nonché in merito alle conseguenze indesiderate della consegna dei documenti a persona diversa dal titolare.

Il titolare di una tessera bloccata a seguito di ritardo nella restituzione non può usufruire del prestito presentando in alternativa tessere non bloccate di amici, familiari o parenti, in assenza dei titolari.

Costituisce parziale eccezione a questa regola il caso dei genitori di bambini e ragazzi fino a 15 anni di età non compiuti, che - in ragione del loro ruolo di malleadori - anche nel caso in cui la loro tessera personale sia bloccata, possono utilizzare la tessera non bloccata dei propri figli, anche in assenza di questi, ma limitatamente al prestito di libri o altri documenti della San Giorgio Ragazzi.

Gli operatori addetti al prestito hanno facoltà di operare verifiche a campione sulla rispondenza tra identità del richiedente e identità del titolare della tessera, riservandosi il diritto di ritirare la tessera presentata da persona risultata diversa dal titolare e non effettuare il prestito.

Il titolare della tessera sarà avvisato dell'uso improprio che stava per essere fatto della propria tessera, e sarà invitato a ritirare personalmente la propria tessera.

#### **Quantità massima dei documenti da poter prendere in prestito**

L'utente può prendere in prestito contemporaneamente 27 documenti di cui:

- 10 volumi (incluso un kit multimediale)
- 5 cd audio
- 5 dvd, audiolibri
- 1 cd-rom
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario della Rete documentaria della provincia di Pistoia (REDOP)
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario regionale, nazionale ed internazionale.

#### **Durata del prestito**

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri a stampa;
- 7 giorni per gli audiovisivi e le risorse elettroniche.

In relazione a specifiche iniziative quali eventi, concorsi, selezioni, ecc. possono essere previsti periodi di prestito diversi rispetto a quelli standard.

L'indicazione delle durate diverse del prestito per tali materiali è fornita attraverso specifico avviso. Nel caso in cui la scadenza coincida con una festività o un periodo di chiusura, il sistema automaticamente aggiorna lo scadenziario alla prima data utile per la restituzione.

### **Registrazione del prestito**

La registrazione del prestito avviene a cura dell'operatore al cospetto dell'utente, che è chiamato a verificare la correttezza della registrazione e la corrispondenza dello stato dei suoi effettivi prestiti con quella registrata sulla base dati.

L'utente ha facoltà di richiedere gratuitamente la stampa dello scadenzario dei prestiti risultanti a suo nome sulla base dati, a titolo di promemoria e a garanzia della correttezza e completezza delle registrazioni.

### **Rinnovi**

E' possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati da altri utenti.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata a scelta in una delle seguenti modalità:

- di persona;
- per telefono, chiamando il numero 0573 371600;
- per posta elettronica, all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it)

a partire da 5 giorni prima della scadenza del prestito per i libri e a partire da 2 giorni prima della scadenza per i multimediali.

A titolo di documentazione e conferma dell'avvenuto rinnovo, l'utente ha facoltà:

- di richiedere la stampa del proprio scadenzario aggiornato, se effettua la richiesta di persona;
- di richiedere l'invio di una e-mail di conferma all'indirizzo da lui comunicato, se effettua la richiesta per telefono o per e-mail.

In caso di controversia tra biblioteca e utente, la stampa dello scadenzario aggiornato o della e-mail ricevuta con la conferma del rinnovo effettuato, esibita dall'utente, sarà concordemente considerata prevalente rispetto alle informazioni registrate sulla base-dati della biblioteca. Nel caso in cui l'utente non possa esibire né la stampa dello scadenzario aggiornato né copia della e-mail ricevuta con la conferma del rinnovo effettuato, le informazioni registrate sulla base-dati della biblioteca saranno concordemente considerate prevalenti.

### **Prenotazioni**

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito sia telefonicamente al n. 0573-371600 che per posta elettronica all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it).

Si possono prenotare fino ad un massimo di 10 documenti. Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente in giornata. L'opera viene tenuta in deposito presso il banco della Galleria centrale per 3 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

### **Esclusione dal prestito**

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti pubblicati da oltre ottanta anni, edizioni rare o di pregio;
- i documenti appartenenti al Fondo Bigongiari (eccettuati quelli conservati in magazzino con segnatura FB m);
- i documenti in cattivo stato di conservazione;
- i documenti destinati alla consultazione generale;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);

- i quotidiani e i periodici.

#### **Prestito speciale e notturno dei libri di consultazione**

La biblioteca garantisce anche forme speciali di prestito per i libri, altrimenti esclusi, per venire incontro a particolarissime esigenze di studio, ricerca e approfondimento. Il servizio è offerto presso il banco informazioni dei Dipartimenti a coloro che sono già iscritti alla biblioteca da almeno 30 giorni e che al momento della richiesta risultano in regola con il prestito ordinario.

E' necessario lasciare un recapito telefonico per permettere, nel caso di mancata puntualità nella restituzione, di sollecitare il rientro dell'opera.

L'utente può richiedere fino a tre libri secondo le seguenti modalità:

- nei week-end: dalle ore 10.00 di sabato alle ore 14.00 del lunedì successivo;
- nei giorni prefestivi infrasettimanali: dalle ore 15.00 del giorno prefestivo alle ore 9.00 del giorno successivo al festivo;
- la sera dalle ore 18.30 fino alle 9.00 del giorno successivo.

L'utente che non sia risultato puntuale nella restituzione delle opere è escluso da questo specifico servizio per 30 giorni. Dopo tre esclusioni, l'utente è escluso da questo servizio in via definitiva.

#### **Restituzione dei documenti**

La restituzione può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate presso la biblioteca o tramite posta all'indirizzo della biblioteca (Via Pertini, s.n.c., 51100 Pistoia). Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

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

Qualora sia impossibile accedere al programma per la gestione del prestito automatizzato, a causa di assenza di connessione ad Internet o a seguito di interventi manutentivi urgenti sulla rete, la biblioteca attiva immediatamente una procedura di emergenza per la registrazione manuale del prestito, nell'intento di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

In ragione degli accresciuti rischi di errore derivanti dal trattamento manuale dei dati e dal successivo riversamento all'interno della procedura automatizzata, durante lo svolgimento delle operazioni manuali la biblioteca stabilisce di limitare le operazioni di prestito a soli 3 documenti per utente.

Gli utenti hanno comunque facoltà di richiedere il deposito a loro nome per le successive 24 ore degli altri documenti scelti per il prestito, in modo tale da concludere con soddisfazione le operazioni di prestito almeno entro la giornata successiva.

Durante la gestione manuale del prestito i servizi di rinnovo e prenotazione sono temporaneamente non disponibili. I documenti restituiti sono collocati in apposite ceste di restituzione, accompagnati dall'indicazione del nominativo dell'utente e della data di restituzione, in attesa di essere scaricati al riavvio delle procedure automatizzate; nel frattempo non potranno essere presi in prestito da altri utenti.

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

L'utente in ritardo nella restituzione dei documenti è automaticamente sospeso dal servizio di prestito e dagli altri servizi che richiedano identificazione.

La biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito un segnalibro-scadenario a titolo di promemoria;

- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e telefonicamente);
- producendo solleciti automatici inviati per posta elettronica (limitatamente agli utenti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail all'atto dell'iscrizione).

A partire dal 1° settembre 2010, a seguito di una specifica campagna di sensibilizzazione e informazione, saranno introdotte sanzioni amministrative a carico dei ritardatari approvate con deliberazione della Giunta Comunale. Al momento del pagamento della sanzione, l'utente è immediatamente riammesso al servizio di prestito e agli altri servizi che richiedano identificazione.

#### **Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito**

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate le pagine dei libri, riviste, quotidiani e non devono essere rigati o graffiati i dvd, cd, cd rom, così come le custodie nelle quali sono contenuti.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti con indicazioni scritte applicate sul documento, che l'utente avrà cura, nel suo interesse, di non rimuovere.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca in uno dei due modi sotto indicati, a sua scelta:

- la consegna alla biblioteca di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita;
- il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, oppure - in caso di indisponibilità - per l'acquisto di una edizione equivalente.

La determinazione dell'importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto delle disponibilità di edizioni equivalenti sul mercato.

#### **Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore degli utenti della biblioteca**

Per le opere a stampa non possedute dalla biblioteca, gli utenti iscritti possono chiedere gratuitamente in prestito documenti posseduti da altre biblioteche della Rete provinciale pistoiese (REDOP) o appartenenti ad altre reti documentarie toscane aderenti al progetto regionale "Libri in rete".

Gli utenti possono anche utilizzare il servizio di prestito nazionale ed internazionale, dietro pagamento delle tariffe vigenti.

Possono essere richiesti contemporaneamente 3 documenti tramite il prestito provinciale, regionale, nazionale e internazionale, rivolgendosi per l'aiuto nella ricerca al personale presente in un qualsiasi punto di servizio della biblioteca.

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 massimo di attesa è fissato in 7 giorni; per quello regionale il tempo massimo attuale è calcolato in 10 giorni.

Non è previsto il rinnovo dei documenti chiesti in prestito.

E' possibile anche richiedere per il tramite di altre biblioteche la fornitura di copie di articoli, saggi o porzioni di libri, nei limiti quantitativi fissati dalle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore (non più del 15% del totale di un libro o di un fascicolo di rivista), fino ad un massimo di 3

richieste alla settimana, dietro pagamento della tariffa fissata dalla singola biblioteca che effettua il servizio, secondo le modalità da essa stabilite e comunicate all'utente.

Nelle relazioni tra utente e biblioteca remota, gli operatori della Biblioteca San Giorgio si impegnano a farsi parte attiva affinché l'utente disponga di tutte le informazioni utili per accettare consapevolmente e autorizzare la fornitura del servizio, soprattutto in merito alle spese vive che la biblioteca remota intende porre a suo carico.

L'utente che ha autorizzato 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.

Nel caso di forniture gratuite di documenti cartacei, in ragione del regime di reciprocità, sono comunque applicate dalla biblioteca le tariffe previste per la riproduzione in sede del documento.

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

Anche la Biblioteca San Giorgio consente alle biblioteche italiane ed estere di usufruire del proprio patrimonio, con le limitazioni previste dalle norme generali sulla circolazione dei documenti.

L'utente remoto interessato a un documento localizzato tramite il catalogo *on line* deve rivolgersi alla propria biblioteca che provvederà a inoltrare la richiesta.

Le biblioteche aderenti alla rete REDOP e al progetto "Libri in rete" utilizzeranno l'apposito modulo *on line* disponibile rispettivamente sulla piattaforma di prestito automatizzato di rete e sulla piattaforma "LiR *on line*".

Al di fuori di tali progetti di cooperazione, le biblioteche dovranno inviare la propria richiesta all'indirizzo e-mail [bibill@comune.pistoia.it](mailto:bibill@comune.pistoia.it) o via fax (0573 371601) specificando i dati della biblioteca richiedente e i riferimenti bibliografici dell'opera desiderata.

Il servizio è sottoposto alla tariffa vigente.

#### **Suggerimenti di acquisto**

Gli utenti possono proporre richieste di acquisto tramite uno specifico modulo disponibile presso tutti i banchi di servizio e scaricabile anche tramite il portale web.

La biblioteca si impegna a dar corso alla richiesta dell'utente entro 7 giorni lavorativi dalla presentazione, emettendo l'ordine del titolo desiderato o informando l'utente dei motivi che hanno condotto a non accettare la richiesta.

L'utente viene subito informato su eventuali ritardi insorti dopo l'ordine, a causa della difficoltà di reperimento del materiale ordinato.

Per questo servizio è prevista una linea prioritaria di catalogazione e trattamento, affinché i materiali richiesti vengano resi disponibili per il ritiro (tramite avviso telefonico all'utente al numero indicato sul modulo) entro il 4° giorno dall'arrivo in sede. Una volta avvisati, gli utenti hanno 3 giorni per ritirare il documento, che altrimenti viene reso disponibile per altri utenti.

Per garantire la più ampia partecipazione degli utenti a questo servizio, ogni iscritto è invitato a presentare un massimo di 10 desiderata per libri a stampa, 5 per dvd, cd audio e altre risorse elettroniche nel corso dell'anno solare.

### 3.4. INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

#### Catalogo elettronico

Il catalogo della biblioteca <http://biblio.comune.pistoia.it/easyweb/new/sang.html> è in linea e accessibile da tutte le postazioni PC disponibili al pubblico e da ogni altra postazione Internet.

Tutto il materiale posseduto (libri, periodici, vhs, dvd, cd musicali e cd-rom) è incluso nel catalogo *on line*, le cui procedure di aggiornamento hanno cadenza giornaliera.

Il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca essi sono in prestito o disponibili.

#### Servizi generali di informazione in sede

Ai punti informativi in ciascun piano della biblioteca, gli operatori presenti in sala forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi della biblioteca;
- i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo della Rete documentaria provinciale (REDOP);
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo *on line* e per tutti gli altri repertori di ricerca su carta o elettronici (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, etc.);
- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche;
- gli eventi organizzati dalla biblioteca.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti alla biblioteca.

#### *Consulenze specialistiche e personalizzate*

I bibliotecari offrono il proprio aiuto:

- nella redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale;
- nella ricerca di informazioni giuridiche;
- nell'uso delle banche dati disponibili.

Per ricerche di media o alta complessità, che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il normale servizio di assistenza al pubblico, l'utente potrà concordare un appuntamento con un operatore, telefonando al n. 0573 371787 ("Dipartimenti").

Il servizio è gratuito ed è riservato a coloro che sono iscritti alla biblioteca.

#### *Consulenze per genitori e insegnanti*

Le bibliotecarie della San Giorgio Ragazzi offrono aiuto sulle tecniche di lettura e consigli sulla letteratura per ragazzi ai genitori e agli insegnanti che ne facciano richiesta, fornendo orientamenti pedagogici, bibliografie tematiche, suggerimenti di attività da realizzare con i bambini e i ragazzi. Il servizio di consulenza, riservato a coloro che sono iscritti alla biblioteca, è gratuito e disponibile su appuntamento, telefonando al numero 0573-371790 (San Giorgio Ragazzi).

*Servizio di assistenza alla stesura di tesi di laurea*

Gli studenti universitari impegnati nella stesura della tesi di laurea possono usufruire di una assistenza specifica per la revisione della bibliografia e per la redazione di note e citazioni. Il servizio, riservato a coloro che sono iscritti alla biblioteca da almeno 30 giorni ed in regola con il prestito, è gratuito e disponibile su appuntamento, telefonando al numero 0573 371787 (“Dipartimenti”).

*Servizio di reference a distanza “Chiedi in biblioteca”*

Le persone che risiedono, soggiornano e lavorano in Toscana hanno possibilità di utilizzare il servizio di *reference* a distanza “Chiedi in biblioteca”, promosso e coordinato dalla Regione Toscana. Il servizio è svolto da una squadra di bibliotecari professionisti delle biblioteche toscane partecipanti al progetto (tra cui anche la Biblioteca San Giorgio) ed è attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. I bibliotecari rispondono in forma esauriente, ricorrendo ai libri delle biblioteche o a fonti Internet, a quesiti brevi dando indicazioni o suggerimenti di natura bibliografica, utili allo svolgimento delle ricerche, allo studio e a soddisfare curiosità personali.

Il servizio è disponibile a partire dall’indirizzo web:

[http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/modulo.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/modulo.shtml).

La risposta viene inviata via e-mail entro 5 giorni lavorativi, anche solo sotto forma di indicazioni e suggerimenti per proseguire la ricerca autonomamente, nel caso in cui la domanda non richieda una risposta diretta.

*Servizio di informazione a distanza*

La biblioteca mette a disposizione la casella di posta elettronica [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it) per ricevere richieste da parte di coloro che sono interessati a conoscere notizie sui documenti posseduti dalla biblioteca o sul territorio di Pistoia (reindirizzando eventualmente il richiedente all’analogo servizio attivo presso la Biblioteca Forteguerriana per i documenti da essa posseduti). La biblioteca si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi alle domande pervenute. Il servizio è gratuito ed in via sperimentale è limitato ad una richiesta giornaliera a persona.

*Virtual library*

Presso le postazioni di ricerca della sala dei Dipartimenti è possibile consultare un repertorio selezionato di risorse Internet, organizzato per discipline secondo la divisione dipartimentale adottata in biblioteca e destinato a fornire un supporto alla ricerca e allo studio. Le risorse selezionate vengono scelte sulla base della loro autorevolezza, del loro contenuto, della lingua, della presentazione, della struttura e dell’aggiornamento della pagina. Particolare attenzione è stata riservata inoltre alle risorse toscane.

**Servizi di riproduzione**

La biblioteca permette la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l’uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle *Norme sul diritto d’autore* (Legge n. 248 del 18 agosto 2006). Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l’integrità dell’esemplare.

#### *Fotocopiatura*

Presso la Galleria centrale, al primo e al secondo piano della biblioteca sono installate macchine fotocopiatrici in bianco e nero che gli utenti possono usare da soli per riprodurre libri, quotidiani e periodici. I formati possibili sono A4 e A3.

Per l'uso delle macchine fotocopiatrici sono in vendita al banco informazioni dell'atrio della biblioteca tessere prepagate al costo fissato dalla tariffa vigente.

Tramite gli operatori, gli utenti possono richiedere la riproduzione di tutti quei materiali per i quali è necessaria una particolare cura o per grossi quantitativi di riproduzioni (superiore a 50 pagine), tramite richiesta su specifico modulo.

Le richieste di riproduzioni possono essere anche effettuate per lettera, fax, e-mail all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it).

La consegna delle riproduzioni avviene di norma in tempo reale; nel caso di grossi quantitativi, la biblioteca si impegna a effettuare la consegna entro 3 giorni dalla richiesta.

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

#### *Stampa*

Gli utenti possono stampare su carta in bianco e nero i risultati delle loro ricerche su Internet, a fronte del pagamento della tariffa vigente. Per il pagamento possono usare le tessere prepagate utilizzabili per le fotocopie.

#### *Digitalizzazione di documenti*

Per finalità di studio e di ricerca, è possibile chiedere la riproduzione digitale dei documenti della biblioteca, nei limiti previsti dalle norme in materia del diritto d'autore e nascenti dalle esigenze di conservazione dei documenti medesimi.

##### *- Digitalizzazione a cura degli utenti*

Gli utenti possono utilizzare gratuitamente, previa registrazione presso il banco della Sala Dipartimenti, una delle 4 postazioni di lavoro della Sala Desideri per scannerizzare, fino al formato A4, documentazione propria o documentazione moderna della biblioteca. Per la documentazione della biblioteca, è necessaria l'autorizzazione del personale addetto al piano.

##### *- Digitalizzazione a cura del personale della biblioteca*

La riproduzione dei documenti in precarie condizioni di conservazione è a cura del personale della biblioteca. Gli utenti che non sono in grado di digitalizzare da soli i documenti, possono ugualmente chiederne la riproduzione tramite il personale, utilizzando l'apposito modulo. La riproduzione, con fornitura di stampa o *file*, sarà fornita secondo una tempistica concordata con il singolo utente. Il costo di ciascuna riproduzione è fissato dalla tariffa vigente.

E' possibile richiedere le riproduzioni, a stampa o in formato digitale, anche per lettera, fax (0573-371601) e-mail all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it). Esse potranno essere ritirate presso la biblioteca o inviate all'indirizzo desiderato, dietro pagamento della specifica tariffa vigente.



## Servizi telematici e multimediali

### *Navigazione Internet*

L'attivazione di un sistema di connettività *wireless* all'interno dell'edificio consente la navigazione contemporanea di 80 accessi concorrenti.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti 10 postazioni fisse, assegnando il traffico residuo agli utenti che intendono utilizzare dispositivi di proprietà personale (*notebook*, palmari, *laptop*, etc.).

Il servizio è disponibile a tutti, dietro registrazione, ai sensi della Legge 31 luglio 2005 n. 155, "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale", e dietro l'adozione di uno dei possibili profili di iscrizione al servizio:

- 1) **Profilo base:** possibilità di navigare fino a 2 ore al giorno dal lunedì al sabato durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca;
- 2) **Profilo extra:** possibilità di navigare fino a 4 ore al giorno dal lunedì al sabato durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca;
- 3) **Profilo giornaliero:** possibilità di navigare tra le 14.00 e le 19.00 al lunedì o tra le ore 9.00 e le ore 19.00 dal martedì al sabato, nel giorno prescelto.

Ogni profilo è sottoposto a tariffa annuale o semestrale (profilo base e extra) e giornaliera (profilo giornaliero), fissata dalla Giunta Comunale.

Un apposito disciplinare di servizio stabilisce le modalità di registrazione e cambio profilo.

E' possibile scaricare i dati, stampare su carta, usare la posta elettronica presso fornitori di tale servizio gratuito, utilizzare *pen drive* per salvare i dati.

La biblioteca garantisce la disponibilità di un minimo di 3 postazioni fisse (di cui 1 per ipovedenti e non vedenti) che possono essere prenotate anche telefonicamente al n. 0573-371718, per un massimo di 2 ore giornaliere entro e non oltre le 18.45 del giorno precedente a quello nel quale si desidera utilizzare il servizio. Le prenotazioni sono accolte in ordine di arrivo. Tali postazioni possono comunque essere utilizzate liberamente dagli utenti iscritti al servizio negli intervalli lasciati liberi dalle prenotazioni. Se non sono utilizzate entro dieci minuti dall'ora fissata, queste vengono rese libere fino alla decorrenza della successiva prenotazione.

### *- Utenti minorenni*

Per i minori di 18 anni l'accesso al servizio è possibile dietro autorizzazione di un genitore o di chi esercita la patria potestà. La biblioteca si impegna a sottoporre ai genitori le "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete" distribuite alle postazioni. Ai minori fino a 16 anni è riservata la postazione Internet della Sezione ragazzi.

### *Accesso alla rete elettrica*

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (*notebook*, telefoni cellulari, lettori cd, etc.). Non è consentito utilizzare prolunghie o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci sia pur minimi alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese e di proseguire il proprio lavoro trasferendosi presso i posti studio attrezzati.

### *Postazioni di lavoro per editing elettronico*

Nella Sala Desideri sono messe gratuitamente a disposizione 4 postazioni di lavoro per utenti provviste di personal computer.

Il servizio è riservato agli iscritti della biblioteca, che possono anche prenotare le postazioni o direttamente in biblioteca o telefonicamente al numero 0573-371787.

Le sessioni di lavoro, avviate e chiuse dagli operatori della biblioteca, hanno la durata di 2 ore per un massimo di 4 ore la settimana.

Le postazioni, con accesso Internet, e dotate di masterizzatore, dispongono dei programmi del pacchetto Microsoft Office per la redazione di testi e programmi per la scansione immagini o elaborazioni audio video.

#### *Postazione di lavoro per editing audio video e grafico*

Al secondo piano della biblioteca sono disponibili due postazioni di lavoro per l'editing audio video con programmi grazie ai quali è possibile effettuare montaggio video, catturare audio e video, masterizzare cd/dvd e editing grafico con programmi grazie ai quali è possibile effettuare fotoritocco professionale, creare pagine e siti web. Per l'uso delle postazioni è necessario rivolgersi al personale presente al banco. La durata massima di ciascuna sessione è di 2 ore, prolungabile nel caso in cui le postazioni non siano state nel frattempo richieste o prenotate da altri utenti.

### **Servizi multiculturali**

La biblioteca promuove la conoscenza e il confronto fra culture e lingue diverse destinando a questo settore, secondo i criteri adottati dalla *Carta delle collezioni* e dal *Piano di sviluppo annuale*, una parte delle proprie risorse finanziarie all'acquisto di pubblicazioni, monografie e riviste, nelle lingue delle comunità più presenti nel territorio comunale (albanese, araba, cinese, rumena) e a quelle pubblicazioni utili a documentare i temi ed i dibattiti intorno ai temi dell'intercultura.

Per gli utenti di madrelingua araba e russa al piano terra sono a disposizione due postazioni internet dotate di tastiere con caratteri arabi e cirillici. In queste postazioni sono selezionati una serie di link per accedere ai siti dedicati all'intercultura, a siti web di riviste, televisioni e radio dei vari paesi, a siti utili agli stranieri in Italia.

La biblioteca collabora con strutture ed associazioni presenti sul territorio per cercare di venire incontro alle esigenze di conoscenza e informazione delle minoranze residenti in città.

Pubblica a cadenza semestrale la rassegna bibliografica "San Giorgio Intercultura", con percorsi specifici dedicati alla multiculturalità.

### **Servizi per utenti in difficoltà**

La biblioteca ha istituito un servizio destinato a utenti diversamente abili, costituito da:

- una sezione di documenti in formato speciale che garantiscono una migliore leggibilità dei testi, incrementato secondo i criteri adottati dalla *Carta delle collezioni* e dal *Piano di sviluppo annuale*. La sezione comprende libri a grandi caratteri, audiolibri, libri Braille.

I libri a grandi caratteri e gli audiolibri sono collocati a scaffale aperto, nella sala delle *Lecture diverse*. Le novità sono invece presentate in un apposito espositore nella Galleria centrale. I libri Braille sono conservati in magazzino. Per consultarli occorre rivolgersi al personale del banco della

Galleria centrale.

Fanno parte della raccolta anche periodici registrati su audiocassetta o su compact disc.

- una postazione informatica dotata di ausili speciali che permettono alle persone con disabilità di usare internet e i consueti programmi per l'editing elettronico, e inoltre di un elenco strutturato e commentato di risorse Internet specializzato sulla disabilità;

La postazione è dotata di:

- un tavolo ergonomico regolabile in altezza;
- un PC-LCD con schermo sensibile al tatto;
- un sostegno ergonomico per polsi e avambracci, che facilita i movimenti in caso di disabilità motorie;
- un mouse "trackball", che consente di muovere il puntatore dello schermo ruotando una sfera di grandi dimensioni;
- una barra Braille, che converte in alfabeto Braille il testo visualizzato sullo schermo;
- una stampante Braille;
- uno scanner;
- una cuffia per sintesi vocale, che escludendo il rumore d'ambiente migliora la precisione della sintesi vocale;
- un software di riconoscimento ottico dei caratteri, che converte le immagini digitalizzate contenenti testo in testo modificabile con i normali software di videoscrittura;
- un software ingranditore di caratteri;
- un lettore vocale di schermo, che con una voce sintetizzata legge il testo visualizzato sullo schermo del computer;
- una sedia ergonomica.

- un servizio di prestito interbibliotecario per la fornitura di audiolibri, per il quale la biblioteca si avvale della collaborazione del Centro di distribuzione di Firenze afferente al Centro nazionale del libro parlato.

In ambito cittadino la biblioteca ha stabilito una collaborazione con il laboratorio del Libro parlato di Pistoia, per la scelta di testi di interesse locale da registrare nonché la fornitura di tutto quanto viene prodotto da questo ente.

Presso l'Auditorium è installato un impianto amplificatore dedicato alle persone deboli di udito che fanno uso di protesi acustica e che consente loro di poter godere di un miglior ascolto.

### **Servizi a distanza**

#### *Informazioni telefoniche*

Durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, chiamando i seguenti numeri 0573-371600, 0573-371718, 0573-371790 (per il settore ragazzi) è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi della biblioteca
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità
- la situazione dei propri prestiti
- gli eventi organizzati dalla biblioteca
- la disponibilità dell'uso dell'Auditorium

E' possibile inoltre:

- chiedere il rinnovo dei prestiti
- prenotare i libri
- prenotare una postazione Internet

#### *Invio documentazione per fax*

Gli utenti remoti o impossibilitati a raggiungere la sede possono richiedere via e-mail all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it) o via fax al n. 0573-371601, l'invio via fax di fotocopie di documenti posseduti dalla biblioteca, dietro pagamento delle tariffe vigenti rispettivamente per la riproduzione delle fotocopie e per la spedizione di fax.

I documenti richiesti saranno inviati via fax entro 24 ore dal ricevimento della richiesta. Il richiedente, a sua scelta, può effettuare il pagamento entro 5 giorni lavorativi dall'arrivo della documentazione:

- in contanti alla cassa della biblioteca, presso il banco d'ingresso, con rilascio di ricevuta;
- con versamento tramite bollettino di c/c postale n. 11434511 intestato a "Comune di Pistoia-Servizi di Tesoreria", specificando nella causale di versamento "Servizi a pagamento della biblioteca comunale".

Copia della ricevuta dovrà poi essere recapitata alla biblioteca direttamente, via fax o posta elettronica (all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it)).

#### *Invio libri e fotocopie per posta ordinaria*

Utenti remoti o impossibilitati a raggiungere la sede possono richiedere l'invio postale di fotocopie o, se iscritti e in regola con il prestito, l'invio di libri posseduti dalla biblioteca, dietro pagamento delle vigenti tariffe.

La richiesta potrà essere inviata:

- tramite e-mail all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it)
- per fax, al numero 0573-371601.

I documenti richiesti saranno inviati via posta ordinaria entro 36 ore dal ricevimento della richiesta. Il richiedente, a sua scelta, può effettuare il pagamento entro 5 giorni lavorativi dall'arrivo della documentazione al proprio domicilio:

- in contanti alla cassa della biblioteca, presso il banco d'ingresso, con rilascio di ricevuta;
- con versamento tramite bollettino di c/c postale n. 11434511 intestato a "Comune di Pistoia-Servizi di Tesoreria", specificando nella causale di versamento "Servizi a pagamento della biblioteca comunale".

Copia della ricevuta dovrà poi essere recapitata alla biblioteca direttamente, via fax o posta elettronica (all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it)).

### **3.5. INIZIATIVE E ATTIVITÀ**

### **Visite guidate per adulti**

Gruppi composti da un minimo di 3 persone possono richiedere di essere accompagnati in una visita guidata della biblioteca, telefonando al numero 0573 371721 per concordare data e ora.

Durante la visita, della durata di un'ora e mezzo circa, vengono visitati tutti gli ambienti, spiegate le regole della biblioteca, l'utilizzo del catalogo informatizzato e la disposizione delle raccolte a scaffale aperto.

A conclusione della visita guidata, a coloro che si iscriveranno al servizio di prestito, sarà dato in dono un kit di benvenuto.

La biblioteca accoglie anche gruppi di visitatori professionali (bibliotecari, amministratori pubblici, architetti, etc.), organizzando visite guidate su prenotazione telefonica (al numero 0573 371721) che tengano conto degli aspetti di specifico interesse dei visitatori. Nel caso di gruppi provenienti da fuori, la biblioteca è disponibile a collaborare per la fornitura di tutte le notizie utili in materia di sistemazione alberghiera e soggiorno in città.

Le richieste sono accolte in ordine di presentazione. Il servizio è gratuito.

### **Esposizioni e rassegne bibliografiche**

La biblioteca offre periodicamente rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, volti ad approfondire particolari temi, anche legati ad eventi ed iniziative organizzate in biblioteca.

La biblioteca garantisce agli utenti la produzione e la distribuzione a stampa e in formato elettronico sul portale web dei seguenti materiali:

- "San Giorgio Rassegne" (percorsi tematici per la lettura, la visione e l'ascolto, con particolare riferimento alle ultime novità acquisite): a cadenza mensile, con una uscita minima di 11 numeri l'anno;

- "San Giorgio Intercultura": a cadenza semestrale.

La biblioteca produce inoltre ogni anno un minimo di 3 rassegne aggiuntive, legate al calendario di particolari iniziative culturali promosse da altri istituti culturali cittadini, per offrire approfondimenti di lettura sui temi oggetto di discussione e incrementare l'integrazione fra i diversi istituti.

Essa cura inoltre la produzione di un minimo di 4 rassegne bibliografiche progettate a livello di rete di cooperazione interbibliotecaria provinciale (REDOP), sui temi annualmente selezionati dalla rete stessa.

I bibliotecari valorizzano la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando la costante alimentazione degli scaffali novità con le ultime acquisizioni e garantendo il costante implemento di nuovi titoli sugli espositori dedicati alla presentazione dei temi prescelti.

Tramite il portale web la biblioteca garantisce l'offerta di:

- almeno 50 recensioni l'anno (al ritmo di una alla settimana) all'interno dello spazio "San Giorgio DOC", per segnalare opere di particolare qualità e pregio;
- almeno 150 segnalazioni l'anno (al ritmo di tre alla settimana) all'interno dello spazio "Ultimi arrivi", per segnalare la disponibilità delle novità editoriali.

### **Iniziative e attività culturali**

La biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici, incontri, dibattiti e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso delle raccolte, la lettura, l'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi, per un minimo di 150 occasioni annuali. Per le iniziative copromosse insieme ad altri soggetti privati e pubblici, rende disponibile gratuitamente l'uso dell'Auditorium Terzani o di altri spazi volta per volta individuati.

Per le iniziative autonomamente organizzate da soggetti privati o pubblici, la biblioteca mette a disposizione l'Auditorium dietro pagamento di un corrispettivo stabilito dalle tariffe vigenti.

Nel caso di presentazioni di libri e incontri con autori, la biblioteca permette gli organizzatori di effettuare la vendita diretta di pubblicazioni all'interno dell'Auditorium, facendo ricorso a librerie e/o venditori provvisti delle necessarie autorizzazioni.

Nel caso di iniziative proprie, la biblioteca richiede l'intervento delle librerie pistoiesi secondo una logica di rotazione.

Per la gestione degli aspetti tecnologici e logistici connessi alla fruizione della sala, la biblioteca garantisce la disponibilità di un proprio operatore specializzato durante lo svolgimento degli eventi.

### **Mostre e vetrine**

La biblioteca destina gli ampi spazi a vetrina del piano terreno ad accogliere mostre di libri e di altri manufatti, secondo una programmazione annuale definita dalla Direzione.

A partire dalla porta d'ingresso, il primo spazio vetrina è destinato ad accogliere le proposte bibliografiche e artistiche della San Giorgio Ragazzi, mentre l'ultimo spazio vetrina è destinato al Centro di Documentazione di Pistoia, ospitato all'interno dell'edificio.

Le restanti vetrine accolgono allestimenti volta per volta diversificati.

La biblioteca si impegna a rinnovare le proprie vetrine almeno 6 volte all'anno, contando anche sulla collaborazione di soggetti esterni (associazioni di categoria, artisti, istituzioni, etc.) in grado di mettere a disposizione manufatti utili per l'esposizione.

Nell'intento di valorizzare la creatività giovanile locale, la biblioteca destina almeno una volta all'anno lo spazio interno delle proprie vetrine ad ospitare le opere di un giovane artista pistoiese.

La biblioteca ospita inoltre nell'atrio d'ingresso e nella Galleria centrale, secondo una programmazione da concordare con la Direzione, mostre fotografiche e/o documentarie allestite su supporti autoreggenti.

L'allestimento e la cura di tali mostre è a carico del soggetto organizzatore, che è chiamato a presentare, ai fini dell'autorizzazione, un progetto di allestimento nel quale sia chiaramente individuabile l'ingombro delle strutture e siano valutabili tutti gli aspetti relativi all'impatto complessivo dell'offerta espositiva sulla normale usabilità dello spazio da parte degli utenti della biblioteca.

La biblioteca non autorizza lo svolgimento di mostre per le quali non sia stato presentato un preciso progetto di allestimento. Del pari, la biblioteca si riconosce la titolarità di richiedere al soggetto organizzatore l'immediata modifica degli allestimenti in corso, qualora non risultino corrispondere al progetto presentato e autorizzato.

La biblioteca non accoglie progetti espositivi a carattere didattico e non espone i lavori degli alunni delle scuole, ad eccezione dei progetti direttamente realizzati in collaborazione con la biblioteca

stessa.

In ragione della grande richiesta di spazi espositivi, entro la fine del 2010 la biblioteca intende destinare a tale uso in via prioritaria uno spazio al momento adibito a guardaroba, nelle immediate vicinanze dell'ingresso, attrezzandovi alcune strutture espositive da mettere a disposizione dei richiedenti.

### **Vendita libri**

In occasione di iniziative ed eventi culturali particolari, anche al di fuori delle proprie mura, la biblioteca mette in vendita a prezzi di realizzo le pubblicazioni edite dal Comune di Pistoia e i libri donati dagli utenti. I prezzi di vendita sono fissati in apposita determinazione dirigenziale, che fissa i limiti temporali e le finalità della vendita.

Le operazioni di vendita possono essere realizzate sia dal personale comunale sia dai membri dell'Associazione Amici della San Giorgio.

Ad ogni operazione di vendita, viene rilasciata regolare ricevuta.

Il ricavato entra a far parte della voce "Entrate" del Bilancio di competenza del Comune di Pistoia.

### **Auditorium Tiziano Terzani**

Al piano terra è accessibile, anche da ingresso autonomo, l'Auditorium Tiziano Terzani, con capienza complessiva di 99 posti a sedere, destinato ad iniziative culturali e sociali quali presentazione di libri, convegni, assemblee di associazioni, di enti, ecc. aventi finalità ricreativo-culturali in linea con quelle più generali della biblioteca.

L'utilizzo dei locali è riservato in via prioritaria alle attività promosse dalla biblioteca e a quelle svolte in collaborazione con enti, associazioni, ecc., per iniziative di interesse pubblico o generale.

La sala può essere noleggiata, durante l'orario di apertura della biblioteca, da soggetti privati e pubblici che possono verificarne la disponibilità nel giorno e nelle ore desiderate telefonando ai numeri 0573 371600 oppure 0573 371737.

Una volta verificata la disponibilità dello spazio, i soggetti sono chiamati a farne richiesta formale inviando via fax (al numero 0573-371601) o via e-mail (all'indirizzo [e.signorini@comune.pistoia.it](mailto:e.signorini@comune.pistoia.it)) lo specifico modulo disponibile al banco d'ingresso o scaricabile dal portale web, nel quale è necessario precisare l'eventuale dotazione tecnologica richiesta.

L'affitto della sala è consentito alle seguenti condizioni:

- **a titolo gratuito** per le iniziative promosse dall'Amministrazione Comunale o organizzate in collaborazione con essa;
- **a titolo oneroso** secondo le tariffe approvate dall'Amministrazione comunale per tutte le altre iniziative;
- **con patrocinio a condizione di vantaggio** tramite richiesta da indirizzare all'Assessore di competenza.

E' previsto un deposito cauzionale, da versare secondo le modalità indicate nella lettera di autorizzazione all'uso dell'auditorium, che sarà restituito al richiedente dopo la verifica della riconsegna dei locali nelle condizioni precedenti l'uso.

Non è prevista l'assistenza di personale della biblioteca nella sala a titolo di segreteria.

E' invece prevista la presenza di personale tecnico in sala regia per garantire il regolare funzionamento di tutte le apparecchiature tecnologiche necessarie.

La biblioteca richiede al soggetto organizzatore di effettuare, in tempo utile prima dell'evento, un test di prova degli audiovisivi che gli organizzatori intendono proiettare o far ascoltare, in modo tale da verificarne la compatibilità e il corretto funzionamento con gli strumenti in dotazione, al fine di garantire una buona visione ed un corretto ascolto.

Le slides di presentazione sono caricate a cura del personale tecnico sul PC collocato sul tavolo dei relatori, dal quale è accessibile anche una connessione ad Internet di tipo flat.

Poiché l'uso delle diapositive di presentazione durante gli incontri è affidato agli organizzatori, e non è assistito dal personale della biblioteca, gli organizzatori e i relatori sono invitati a prendere visione delle modalità di utilizzo del visualizzatore di diapositive installato sul PC prima dell'inizio dell'evento.

E' possibile concordare con la Direzione l'uso degli spazi esterni per l'organizzazione di zone ristoro. La scelta del catering è a discrezione dell'organizzatore, che ha facoltà di rivolgersi autonomamente anche al gestore della caffetteria della biblioteca.

### **Sala corsi**

La biblioteca dispone di una sala destinata allo svolgimento di corsi di educazione permanente, da calendarizzare in corrispondenza dell'orario di apertura.

La sala è attrezzata con 6 postazioni PC collegate a Internet in modalità flat e da 1 postazione PC per il docente. E' inoltre presente uno schermo gigante da 50 pollici per la visualizzazione collettiva di audiovisivi o materiali didattici inerenti l'attività in corso di svolgimento.

La sala corsi può essere noleggiata, durante l'orario di apertura della biblioteca, da soggetti privati e pubblici che possono verificarne la disponibilità nel giorno e nelle ore desiderate telefonando ai numeri 0573 371600 oppure 0573 371737.

Una volta verificata la disponibilità dello spazio, i soggetti sono chiamati a farne richiesta formale inviando via fax (al numero 0573-371601) o via e-mail (all'indirizzo [e.signorini@comune.pistoia.it](mailto:e.signorini@comune.pistoia.it)) lo specifico modulo disponibile al banco d'ingresso o scaricabile dal portale web.

L'affitto della sala corsi è consentito alle seguenti condizioni:

- **a titolo gratuito** per le iniziative promosse dall'Amministrazione Comunale o organizzate in collaborazione con essa;
- **a titolo oneroso** secondo le tariffe approvate dall'Amministrazione comunale per tutte le altre iniziative;
- **con patrocinio a condizione di vantaggio** tramite richiesta da indirizzare all'Assessore di competenza.

Non è prevista l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle attività corsuali.

### **Caffetteria**



La gestione della Caffetteria San Giorgio è affidata a terzi che ne garantiscono la conduzione secondo le modalità stabilite da apposito contratto.

Il bar segue l'orario di apertura della biblioteca, ivi comprese le attività ed iniziative speciali che dovessero essere organizzate anche durante i giorni festivi e in orario serale.

Gli utenti e/o privati, concordandone le modalità con il gestore del bar, possono utilizzare servizi aggiuntivi per gruppi limitati di persone e in occasioni di festa non connesse alla programmazione della biblioteca, quali ad esempio feste di laurea, compleanni o simili eventi privati, da svolgersi nell'area bar e nello spazio esterno.

In occasione di convegni e conferenze organizzati all'interno della struttura, gli organizzatori, concordandone le modalità con il gestore del bar, possono richiedere servizi aggiuntivi quali buffet, colazioni di lavoro, catering nell'area bar e nello spazio esterno. Gli utenti sono invitati a consumare cibi e bevande esclusivamente nello spazio interno ed esterno riservato alla caffetteria.

### **3.6. SERVIZI PER I BAMBINI E I RAGAZZI, LE LORO FAMIGLIE, LE SCUOLE E GLI INSEGNANTI**

La San Giorgio Ragazzi occupa un locale autonomo posto al piano terreno della biblioteca, in un'ala posta a sud-est dell'edificio ed è caratterizzata da spazi specifici riservati alle varie fasce d'età:

- Settore Piccoli, per bambini di età prescolare;
- Settore Ragazzi, per ragazzi della scuola elementare;
- Zona Holden, per ragazzi della scuola media inferiore e biennio superiore;
- Mediateca Ragazzi, fruibile da tutte le fasce d'età, per visione e/o attività di gruppo e gruppi scolastici organizzati in attività didattiche;
- Settore Educatori, con proposte librerie orientate a genitori e insegnanti.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi loro riservati sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della biblioteca, pur vigilando sul corretto svolgimento delle diverse attività in corso nell'area, non svolge sorveglianza sulle azioni dei singoli bambini e non effettua controlli sull'uscita dei bambini dai locali della biblioteca: attività che rimangono sotto la diretta responsabilità degli accompagnatori adulti.

Il personale della San Giorgio Ragazzi sollecita la collaborazione dei genitori e degli altri adulti che accompagnano i bambini per condividere con loro i valori di un uso corretto e rispettoso degli spazi, dei materiali e degli arredi, quali valori fondamentali per una educazione alla cittadinanza attiva e consapevole.

In tale intento, organizza periodicamente conversazioni e incontri con i genitori, allo scopo di renderli maggiormente partecipi di tali valori.

Il personale della San Giorgio Ragazzi è autorizzato ad allontanare dalla Zona Holden gli utenti che risultino a vista avere superato i 16 anni di età e a richiedere la presentazione di un documento d'identità valido a coloro che asseriscano di rientrare in tale limite d'età. In assenza di documenti, o

a fronte del rifiuto di presentare il documento, il personale è autorizzato ad allontanare dalla Zona Holden gli utenti ritenuti maggiori di 16 anni, invitandoli a trovare posto in altra area della biblioteca.

In caso di rifiuto o di minacce da parte dei soggetti invitati ad allontanarsi, il personale è autorizzato a richiedere l'intervento immediato della Polizia Municipale.

La Sezione Ragazzi effettua i servizi di prestito individuale, di prenotazione, di desiderata, di consultazione dei materiali, in analogia alle modalità adottate per la generalità dei servizi bibliotecari. E' tuttavia previsto il prestito speciale (in relazione alla quantità dei materiali) riservato alle classi sotto la diretta responsabilità dell'insegnante. Il numero massimo di unità bibliografiche disponibili per il prestito alle classi è di 50.

Nella Sezione è disponibile una postazione per l'editing elettronico e una per la navigazione internet riservata ai minori fino a 16 anni.

### **Orientamenti e obiettivi**

La San Giorgio Ragazzi opera a partire da un patrimonio bibliografico e multimediale indirizzato a un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 16 anni, genitori, insegnanti, educatori.

Il presupposto pedagogico sotteso agli orientamenti della Sezione è quello di agevolare al massimo il contatto fra il bambino, il ragazzo e la pagina scritta in un percorso ideale di crescita in cui il libro diventi una presenza viva e costante, capace di favorire lo sviluppo della conoscenza e della capacità critica individuale.

Per il raggiungimento di tale obiettivo la San Giorgio Ragazzi si avvale di

- un patrimonio specializzato, suddiviso e organizzato per fasce d'età, che si accresce e si rinnova mediante acquisti selezionati in base alla qualità;
- attività di promozione dello stesso mediante il coinvolgimento:
  - a) del personale della biblioteca, che si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione e la distribuzione dei materiali, il gioco e la socializzazione;
  - b) delle famiglie, accolte e guidate nelle scelte bibliografiche, orientate in incontri a carattere pedagogico sull'importanza della lettura condivisa in età precoce e coinvolte attivamente in iniziative di promozione della lettura che le vedono come dirette protagoniste ("Babbomamma legge", "Primizie di lettura")
  - c) della scuola e degli insegnanti, attraverso la condivisione di progetti finalizzati alla promozione della lettura e della biblioteca;
  - d) di istituzioni territoriali e nazionali e di personalità specializzate nella promozione della biblioteca e della lettura, chiamate a collaborare per la riuscita dei progetti della San Giorgio Ragazzi.

### **Attività e didattica**

#### *Consulenza bibliografica*

L'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari documenti, nonché l'istruzione all'uso delle diverse fonti per il reperimento delle informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza, è accompagnata dalla consulenza qualificata degli operatori della sezione.

La biblioteca si avvale di una *Virtual library* per bambini, ragazzi, genitori e insegnanti che tiene conto delle esigenze di conoscenza, ricerca e documentazione degli stessi. Nella fattispecie ai bambini sono forniti gli strumenti per i primi approcci al mondo virtuale, scientifico, storico-geografico, letterario nonché ludico; ai ragazzi e ai giovani i siti di informazione, attualità e divertimento; ai genitori e agli insegnanti quelli inerenti le tematiche educative. Particolare rilievo è dato alla segnalazione di siti web riguardanti la letteratura per ragazzi.

L'aggiornamento della *Virtual library* è garantito dalla biblioteca a cadenza almeno trimestrale.

Il personale offre in diretta informazioni e orientamento sulle novità bibliografiche e consigli di lettura per bambini e ragazzi a genitori, insegnanti, educatori e animatori; redige bibliografie tematiche entro un massimo di 15 giorni dalla richiesta.

Per agevolare il contatto con il materiale documentario la biblioteca offre mostre "a tema", a cadenza mensile, allestite rispettivamente negli spazi riservati ai piccoli, ai ragazzi e ai giovani.

Le novità librarie sono esposte e rinnovate in via permanente in un apposito scaffale all'interno della sezione.

La biblioteca offre opportunità formative a insegnanti e genitori mediante iniziative, conferenze, tavole rotonde organizzate in co-promozione con la Regione, la Provincia, l'Associazione Italiana Biblioteche riguardanti l'educazione e la promozione della lettura con cadenza almeno biennale.

#### *Attività con i genitori e con i bambini*

La San Giorgio Ragazzi coinvolge i genitori in attività di promozione della lettura, incentivando la loro partecipazione attiva ad un programma di animazione di storie per bambini da 4 a 10 anni, a ricorrenza settimanale e annuale offerto per almeno 7 mesi l'anno.

Il personale qualificato della biblioteca coordina e guida i genitori nella scelta dei materiali, nelle tecniche di lettura e di animazione, assiste alla conduzione delle attività e ne redige il calendario.

Oltre alle letture animate, ai ragazzi sono dedicate altre attività ricorrenti quali le proiezioni settimanali di cartoni animati e/o film, e cicli di lezioni di lingua straniera, per un minimo di 40 eventi nel corso dell'anno solare.

Per le attività è necessaria l'iscrizione, che può essere effettuata sia di persona, rivolgendosi al banco della San Giorgio Ragazzi, sia per telefono (0573 371790).

Le iscrizioni sono accolte in ordine di presentazione, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

La frequenza è gratuita.

#### *Didattica della biblioteca*

La San Giorgio Ragazzi organizza attività didattiche riservate alle scuole di ogni ordine e grado, attraverso visite guidate, letture, percorsi tematici e altre iniziative, ricorrendo al personale qualificato della biblioteca.

Gli itinerari, che si prefiggono l'obiettivo di rendere partecipi i bambini e i ragazzi dello spirito della biblioteca, sono 5 ed assumono contenuti e strategie adatte ai differenti target.

- 1) Primo incontro con la biblioteca (riservato alle scuole di ogni ordine e grado)
- 2) C'è un drago in città: lettura di storie e immagini sui draghi, per ricostruire il significato di questa figura mitica e leggendaria che caratterizza il logo della biblioteca (per la scuola materna e il primo ciclo della scuola elementare);
- 3) Assaggi di letture: presentazione di brani di novità editoriali, di generi letterari diversi, per aiutare i bambini e i ragazzi a scoprire e riconoscere i gusti di lettura preferiti (per il secondo ciclo della scuola elementare e scuola media inferiore)
- 4) Caccia al libro: informazioni per trovare un libro, un autore, un film...in biblioteca, anche non muovendosi da casa! (Per la scuola media inferiore e superiore)
- 5) La San Giorgio: una fabbrica, una biblioteca, un luogo d'arte (per la scuola media inferiore e superiore)

Gli insegnanti interessati ad usufruire di tali attività didattiche sono chiamati a compilare il modulo di richiesta disponibile sia presso la sede sia sul portale web, recapitandolo in biblioteca in una delle seguenti modalità:

- di persona, presso il banco informazioni della San Giorgio Ragazzi;
- per fax al numero 0573 371601;
- per posta elettronica all'indirizzo ragazzi.sangiorgio@comune.pistoia.it.

Le richieste da parte delle scuole vengono accolte in ordine di arrivo durante tutto l'arco dell'anno, fino ad esaurimento degli spazi assegnati a tali attività, pari ad un minimo di 100 visite. In ragione della grande richiesta di visite provenienti dalle scuole del comune di Pistoia, le richieste provenienti da scuole di altri comuni sono accolte con le seguenti limitazioni su base annua:

- una sola visita per classe (modulo 1);
- fino ad un massimo di 20 richieste complessive nell'anno solare.

Le scuole del territorio comunale possono richiedere la frequenza agli itinerari sopra contrassegnati con i numeri 2-5, fino ad un massimo di 3 incontri all'anno, a condizione di avere già svolto l'itinerario n. 1 anche in anni precedenti.

I gruppi classe hanno facoltà di visitare la biblioteca in modalità autogestita, ovvero senza l'intervento introduttivo e didattico del personale della Sezione.

Per evitare la compresenza di più gruppi classe all'interno dei medesimi spazi, gli insegnanti interessati ad accompagnare la propria scolarasca in una visita autogestita sono invitati a concordare il giorno e l'ora della visita con il personale della San Giorgio Ragazzi, telefonando al numero 0573 371790 o inviando una e-mail di richiesta all'indirizzo ragazzi.sangiorgio@comune.pistoia.it, attendendo di ricevere conferma sulla disponibilità dello spazio.

## 4. Gli impegni della biblioteca

### 4.1. I REQUISITI E GLI STANDARD DI SERVIZIO

Per definire gli obiettivi di qualità, la biblioteca definisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i singoli valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Di seguito si riportano i servizi offerti evidenziando, per ognuno di essi, i requisiti che si intendono garantire per l'anno 2010.

#### Garanzia di continuità del servizio

La biblioteca garantisce la continuità dell'apertura del servizio per tutto l'anno, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico.

La biblioteca si impegna a contenere la chiusura totale della biblioteca entro un massimo di 10 giorni feriali l'anno e l'apertura su un solo turno (mattutino o pomeridiano) entro un massimo di 5 giorni feriali l'anno.

In caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali, la biblioteca si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni dei servizi tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web e tramite gli account attivi sui social network *Facebook* e *Twitter* entro un massimo di 3 ore dal ricevimento dell'avviso di indizione di sciopero o di convocazione delle assemblee sindacali.

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili, la biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web e tramite gli account attivi sui social network *Facebook* e *Twitter*.

La biblioteca si impegna a realizzare l'apertura straordinaria in orario serale almeno 1 volta l'anno.

#### Valorizzazione ed incremento del patrimonio documentario

Numero minimo annuale di nuove acquisizioni (libri e materiali multimediali): n. 6000 unità

Numero minimo annuale di abbonamenti a periodici e quotidiani: n. 240 unità

Record bibliografici di nuova creazione: n. 9000

Tempi di catalogazione:

- max. 4 giorni tra acquisizione e disponibilità del documento per i *desiderata* degli utenti;
- max 15 giorni tra acquisizione e disponibilità del documento per gli acquisti presso le librerie pistoiesi;
- max 30 giorni tra acquisizione e disponibilità del documento per gli acquisti presso tutti gli altri fornitori.

San Giorgio Rassegne: 11 pubblicazioni all'anno;

San Giorgio Intercultura: 2 pubblicazioni all'anno;

Rassegne speciali (in relazione ad eventi culturali cittadini): 3 pubblicazioni all'anno;

Rassegne bibliografiche REDOP: 4 pubblicazioni all'anno.

### **Servizi in presenza**

Utenti attivi al prestito: 10.000

Prestiti locali: 155.000

Prestiti interbibliotecari attivi: 1100

Prestiti interbibliotecari passivi: 1350

Visite guidate di scolaresche: 100

Iniziative di promozione rivolte alla generalità del pubblico: 100

Iniziative di promozione rivolte ai bambini: 60

Numero di utenti che utilizzano gli home theater: 1400

Numero delle proiezioni cinematografiche: 140

Numero di giorni di utilizzo dell'auditorium: 140

Numero di giorni di utilizzo della sala corsi: 40

Prenotazione di documenti in prestito - Tempestività di avviso della disponibilità del documento prenotato: lo stesso giorno della restituzione

Elaborazione di bibliografie tematiche di base - Tempestività dell'esecuzione del prodotto: entro 7 gg

Tempistica di realizzazione di fotocopie: 3 gg

### **Servizi a distanza**

Pagine web di nuova creazione: 300

Richieste di informazione-Tempestività dell'esecuzione della risposta: entro 3 gg

Numero delle novità bibliografiche segnalate sul portale: 200

Numero degli eventi segnalati sul portale: 150

Tempistica di liberazione dei commenti degli utenti: 1 giorno

Richieste reference on line "Chiedi in biblioteca": min. 95% di trattamento

Pubblicazione della Newsletter via email: 1 uscita mensile a partire da settembre 2010

### **La soddisfazione degli utenti**

Ascolto delle richieste dell'utenza (*desiderata*) nell'incremento del patrimonio librario: 90% di trattamento

Proposte, suggerimenti e reclami: 95% di trattamento

Tempi di risposta ai reclami: 7 giorni

Azioni di miglioramento relative ai reclami: 75% di trattamento

Corrispondenza elettronica: min. 95% entro 3 gg

### **La soddisfazione degli operatori della biblioteca**

Occasioni annuali di aggiornamento professionale: 20 ore a testa  
Coordinamento organizzativo: almeno 50 riunioni dello staff direttivo  
Proposte, suggerimenti e reclami: 95% di trattamento  
Questionari di soddisfazione degli operatori: 1

#### **4.2. LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dalla biblioteca, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo che l'utente può inoltrare, sia utilizzando l'apposito modulo disponibile presso qualsiasi punto di servizio e scaricabile via web, sia scrivendo una e-mail all'indirizzo [sangiorgio@comune.pistoia.it](mailto:sangiorgio@comune.pistoia.it), specificando le proprie generalità.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La biblioteca, dopo aver compiuto con la massima celerità gli accertamenti del caso attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo, si impegna a rispondere entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Gli utenti hanno facoltà, qualora il trattamento del reclamo non sia risultato di loro soddisfazione, rivolgersi al Sindaco del Comune di Pistoia.

### **5. Gli impegni degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Gli utenti devono:

- rispettare le modalità stabilite dalla biblioteca nella presente Carta nell'utilizzo dei servizi offerti, onorare le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno;
- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura da parte degli operatori della biblioteca;
- risarcire l'amministrazione comunale dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti.

In particolare gli utenti sono richiamati ad adottare comportamenti congrui con i diversi usi degli spazi.

Le aree destinate allo studio individuale o comunque classificate come silenziose sono

contrassegnate da un bollino rosso, che invita gli utenti a un comportamento adeguato al rispetto delle esigenze di raccoglimento dei singoli. In queste aree non è permesso parlare ad alta voce, studiare in gruppo, tenere attive le suonerie dei cellulari, conversare o comunque svolgere quelle attività rumorose che possono arrecare disturbo.

Chi contravviene a queste indicazioni sarà invitato dal personale ad allontanarsi dall'area e a continuare la propria attività negli spazi contrassegnati da un bollino verde, dove è possibile conversare e studiare in gruppo.

Anche nelle zone con bollino verde è comunque richiesto un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti.

Il personale è autorizzato a richiamare tutti gli utenti a tenere un comportamento congruo e ad allontanare dall'edificio chi eventualmente non si adegui alle regole adottate nelle due tipologie di area, anche richiedendo l'intervento della Polizia Municipale.

## **6. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal 1° giugno 2010. Per il suo carattere sperimentale, in sede di prima applicazione è prevista una revisione entro il 31 dicembre 2010.