



**Carta dei servizi
della
Biblioteca San Giorgio
2023-2026**



1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi descrive gli standard qualitativi e le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca San Giorgio, 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 e a controllare le prestazioni offerte.

La Carta mira così a facilitare l'utilizzo della biblioteca da parte di tutti, in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con chi la frequenta e della qualità dei servizi offerti.

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.

Periodicamente 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 il periodo 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 all'interazione e al dialogo con le persone che la utilizzano.

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul portale web della biblioteca (<https://www.sangiorgio.comune.pistoia.it>), ed è consultabile presso ogni punto di servizio all'interno della struttura, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione.

2. Princìpi e valori condivisi

La Biblioteca San Giorgio ispira il proprio operato ai seguenti princìpi:

- **Uguaglianza e imparzialità.** Tutti devono potere accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il principio di uguaglianza è da intendere come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.
- **Continuità.** I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari stabiliti. In caso di eventi che modificano gli orari, la biblioteca si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurre al minimo i disagi.
- **Partecipazione.** L'Istituzione è aperta a osservazioni e suggerimenti da parte dei propri utenti, che possono far pervenire eventuali comunicazioni alla Direzione.
- **Efficacia ed efficienza.** Costituisce obiettivo primario il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- **Chiarezza dei messaggi.** Viene posta la massima attenzione all'efficacia e alla chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza, anche sui canali web e social.

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 sostenendo i loro percorsi di apprendimento nell'uso delle diverse opportunità. Impronta la propria relazione con i cittadini all'insegna dell'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.

Gentilezza. Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso di tutti gli utenti. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni. Il personale si rapporta con massima disponibilità 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, assistendo ogni persona nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca; l'operatore che avverta di non disporre delle necessarie competenze ed abilità per far fronte allo specifico bisogno di un utente ricorre all'aiuto di un collega più esperto che potrà svolgere un più approfondito intervento di sostegno. 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. A tale scopo si è consolidata nel tempo la prassi di organizzare riunioni di tutto il personale (una volta alla settimana) e di staff di progetto (una o più volte alla settimana), in modalità in presenza e/o a distanza, per condividere lo stato di attuazione delle diverse attività e trovare grazie al contributo dei partecipanti una soluzione congrua per le difficoltà che si sono presentate durante i processi di erogazione dei servizi.

3. La missione della Biblioteca San Giorgio

La Biblioteca San Giorgio è un servizio gestito dal Comune di Pistoia in forma diretta, esclusivamente con personale dipendente a tempo indeterminato, per rispondere ai bisogni di informazione, crescita culturale, sviluppo personale e professionale dei cittadini, per sostenere l'attuazione del diritto allo studio, i percorsi della formazione permanente, la crescita delle competenze digitali, nonché offrire risposte alle esigenze individuali e collettive legate all'intrattenimento, alla creazione e al consolidamento dei legami sociali, alla partecipazione attiva alla vita della comunità, all'impiego del tempo libero.

La biblioteca costituisce un punto di riferimento accogliente per le diversità culturali, stimola lo sviluppo dello spirito critico, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, si propone come testimonianza dell'identità locale, offrendo (in modalità integrata con la Biblioteca Forteguerriana) servizi informativi di base sulla realtà cui fa riferimento.

La biblioteca vuole favorire e rendere duraturo il contatto con la generalità dei cittadini grazie all'adozione di orari comodi, alla gratuità dei suoi servizi, alla disponibilità di spazi e ambienti confortevoli e rispondenti a bisogni differenziati (studio individuale, studio collettivo, intrattenimento), alla competenza e disponibilità del personale addetto, alla qualità e ricchezza delle raccolte, all'offerta di strumenti congrui ai bisogni conoscitivi della contemporaneità, all'adozione di soluzioni innovative e originali per facilitare la fruizione culturale anche fuori dalle proprie mura (progetto "La San Giorgio fuori di sé").

Come servizio pubblico di base, volto ad assicurare a tutti, senza limitazioni geografiche o di altra natura, un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee, essa guarda alla totalità degli utenti reali e potenziali e 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), nel mettere a disposizione documenti eterogenei (nel supporto, nel contenuto, nel livello di approfondimento), nell'offrire un ricco programma di iniziative culturali e di approfondimento in presenza e a distanza.

La biblioteca ispira la propria azione ai principi del *Manifesto IFLA Unesco delle biblioteche pubbliche 2022*¹, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. Si

¹ Il *Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche 2022* è stato rilasciato dall'IFLA il 27 luglio 2022, durante l'87a Conferenza mondiale a Dublino, ed è disponibile in lingua inglese all'indirizzo <<https://repository.ifla.org/handle/123456789/2006>>. La traduzione ufficiale in lingua italiana è a cura di Chiara Faggiolani e Anna Galluzzi, rivista e corretta da Matilde Fontanin e Luisa Marquardt, sottoposta dall'AIB all'approvazione da parte dell'IFLA il 3 agosto 2022. Essa è apparsa sulla rivista "Aib Studi", vol. 62, n. 2 (maggio/agosto 2022), p. 431-434 - DOI 10.2426/aibstudi-10097. On line all'indirizzo <https://aibstudi.aib.it/article/view/13762/340>

riconosce negli obiettivi dell'*Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile*,² impegnandosi ad attivare tutte le azioni utili alla loro attuazione nel quadro dei progetti di cooperazione a cui partecipa a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. Nella sua presenza in rete attua i valori del *Manifesto della comunicazione non ostile*,³ portando il proprio contributo a fare della rete un luogo accogliente e sicuro per tutti.

Essa intende porsi come uno spazio cittadino di qualità, liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione e alla convivialità, un laboratorio di cittadinanza attiva e solidale, di partecipazione culturale e di creazione di nuovi saperi: uno spazio di ispirazione e di speranza per tutti.

² L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. Sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite, e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, l'Agenda è costituita da 17 Obiettivi per lo Sviluppo sostenibile – *Sustainable Development Goals, SDGs* – inquadrati all'interno di un programma d'azione più vasto costituito da 169 *target* o traguardi, ad essi associati, da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale entro il 2030.

³ Il *Manifesto per una comunicazione non ostile* è una carta che elenca dieci principi di stile utili a migliorare lo stile e il comportamento di chi sta in Rete. Come impegno di responsabilità condivisa, vuole favorire comportamenti rispettosi e civili e vuole che la Rete sia un luogo accogliente e sicuro per tutti. Cfr. <https://paroleostili.it/manifesto/>

4. Le ambizioni della Biblioteca San Giorgio

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 di sviluppo che la biblioteca si propone di raggiungere nel triennio sono:

- a) migliorare l'accessibilità e il comfort di alcune zone della biblioteca interessate da interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria a cura del Servizio Patrimonio del Comune di Pistoia;
- b) acquistare alcuni scaffali da sistemare nella Sala Dipartimenti e in altre aree della biblioteca per rendere più efficace la disponibilità a scaffale aperto della collezione;
- c) attivare un catalogo di progetti da candidare al finanziamento da parte di soggetti esterni tramite ricorso all'istituto dell'Art Bonus, allo scopo di incrementare la capacità della biblioteca di intercettare fondi aggiuntivi rispetto a quelli di pertinenza dell'Amministrazione Comunale;
- d) curare costantemente il rispetto dei requisiti necessari alla conferma del titolo di "Città che legge" per Pistoia: titolo assegnato dal CEPELL fin dalla prima edizione del 2017 e poi confermato nei bienni successivi; ciò allo scopo di poter accedere a linee di finanziamento speciali previste dal Ministero della Cultura;
- e) operare per poter disporre di tutti i requisiti necessari al rilascio del titolo di "Biblioteca delle bambine e dei bambini" assegnato dall'Unesco alle biblioteche che si distinguono per la qualità dei servizi all'infanzia e alle famiglie;
- f) sviluppare la dimensione di "biblioteca delle cose", ampliando il prestito ad altre tipologie di materiali non bibliografici, nel rispetto dei principi dell'economia circolare e del risparmio energetico, in collaborazione con l'Associazione Amici della San Giorgio;
- g) ampliare le azioni di formazione alla cittadinanza digitale, attraverso lo svolgimento di programmi specifici rivolti alle diverse fasce d'età sull'uso consapevole delle nuove tecnologie, sia in attuazione di progetti europei finanziati dall'FSE sia in relazione ai programmi di YouLab Pistoia;
- h) partecipare attivamente al progetto "Recharge", coordinato dalla Regione Toscana e dall'Università degli Studi di Firenze, con l'intento di acquisire informazioni utili ad una ridefinizione dei possibili rapporti con gli studenti universitari frequentatori della biblioteca;
- i) offrire ai sottoscrittori del *Patto di Pistoia per la lettura* l'opportunità dei servizi disponibili con la piattaforma "Librida" per la diffusione degli eventi culturali on line e la loro calendarizzazione coordinata;

- j) completare l'esecuzione del progetto "Le radici e le ali", predisposto dalla rete REDOP e finanziato dalla Fondazione CARIPT, e presentare un nuovo progetto in materia di valorizzazione dei beni culturali per il periodo 2024-2026;
- l) completare l'impiego delle risorse assegnate dall'Ambasciata USA di Roma per il rinnovo dello spazio YouLab e l'attuazione dei programmi di attività concordati;
- m) migliorare la qualità dell'acustica dello spazio Auditorium Terzani con un intervento tecnico correttivo;
- n) organizzare e realizzare corsi di aggiornamento per insegnanti delle scuole del territorio sui diversi temi previsti dalla L. 15/2020 in materia di promozione della lettura.

5. Fare rete

Nella sua attività quotidiana la Biblioteca San Giorgio ricerca la massima collaborazione dei diversi servizi del Comune di Pistoia, dei cittadini, dei soggetti pubblici e privati con i quali concorda la progettazione e la realizzazione di attività di sviluppo.

Essa cura in modo particolare la relazione con i seguenti partner istituzionali:

- 1) il **Tavolo strategico della cultura**, istituito presso la Provincia di Pistoia;
- 2) **REDOP, la rete di cooperazione documentaria della provincia di Pistoia**, di cui essa è capofila;
- 3) la **Regione Toscana** e le altre reti di cooperazione interbibliotecaria della Regione Toscana;
- 4) il **Ministero della Cultura** e il **CEPELL** (Centro per il Libro e la Lettura) per l'accesso ai bandi periodici e la gestione del titolo di "Città che legge";
- 5) **l'Associazione Italiana Biblioteche**, con particolare riferimento alle sue articolazioni locali (Sezione Toscana) e tematiche (Commissione Nazionale Biblioteche Pubbliche);
- 6) la **Rete delle Reti** come organismo di cooperazione di livello nazionale per la produzione solidale tra le reti aderenti di progetti ad alta innovazione;
- 7) **Lighthouse Libraries**, il gruppo di biblioteche innovative istituito presso l'Unione Europea nell'ambito del progetto Public Libraries 2030;
- 8) **l'Ambasciata USA in Italia**, con sede in Roma, per l'attuazione di progetti innovativi in ambito tecnologico, con il progetto YouLab Pistoia An American Corner.

6. Il Patto per la Lettura

La biblioteca aderisce al Patto per la Lettura, strumento di *governance* delle politiche di promozione del libro adottato dal Centro per il Libro e la Lettura (CEPELL) e proposto a istituzioni pubbliche e soggetti privati che individuano nella lettura una risorsa strategica su cui investire e un valore sociale da sostenere attraverso un'azione coordinata e congiunta tra i diversi protagonisti presenti sul territorio.

Per questo ha sottoscritto, come capofila della Rete Documentaria della Provincia di Pistoia, il protocollo di intesa "Patto regionale per la lettura", approvato con la Delibera della Giunta regionale n. 463 dell'8 aprile 2019, con la finalità di creare una alleanza territoriale regionale tra i diversi soggetti della filiera del libro per rendere la pratica della lettura un'abitudine sociale e per ampliare la base dei lettori in Toscana, promuovendo la frequentazione delle biblioteche e delle librerie, e la conoscenza, la diffusione e la fruizione della produzione libraria da parte della popolazione toscana.

L'azione del Patto regionale per la lettura si sostanzia in sette linee d'intervento prioritarie:

1. UN ECOSISTEMA FAVOREVOLE ALLA LETTURA. Sviluppare un ecosistema favorevole alla lettura garantendo a ogni cittadino un accesso il più ampio possibile al libro in ogni sua forma e alla lettura declinata in qualunque modalità e pratica;
2. LE BIBLIOTECHE PUBBLICHE. Rafforzare e sviluppare il valore e ruolo della biblioteca pubblica nei processi di alfabetizzazione diffusa e di promozione di un welfare culturale ampio e inclusivo;
3. LE BIBLIOTECHE SCOLASTICHE. Valorizzare e sostenere il ruolo delle biblioteche scolastiche nell'educazione alla lettura e nell'accesso al libro e alla lettura;
4. LA BIBLIODIVERSITÀ. Garantire la bibliodiversità sostenendo e promuovendo i canali di distribuzione e commercializzazione del libro che assicurano la diversificazione della produzione editoriale a disposizione del lettore, comprensiva delle produzioni di editori indipendenti;
5. FARE RETE. Favorire, sostenere e sviluppare un'azione sistemica, partecipata e condivisa per promuovere l'abitudine alla lettura e ampliare la base dei lettori;
6. LE BUONE PRATICHE. Valorizzare, sostenere e promuovere le buone pratiche ed esperienze pilota di diffusione e promozione del libro in ogni sua forma, anche digitale, e della lettura promosse da biblioteche, librerie, editori, associazioni, istituzioni anche scolastiche, prestando particolare attenzione alle aree periferiche e alle fasce deboli della popolazione;
7. LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO. Favorire e garantire, in collaborazione con le professioni del libro (bibliotecari, librai, editori, scrittori) e le associazioni professionali e di categoria, iniziative di aggiornamento professionale e di formazione continua rivolte ai

bibliotecari e a tutto il personale coinvolto nelle azioni e nei progetti di promozione del libro e della lettura.

7. Il Patto di Pistoia per la lettura

La Biblioteca San Giorgio ha promosso l'approvazione e la sottoscrizione di un Patto cittadino per la lettura, in grado di potenziare a livello locale le azioni a favore del libro, nel contesto del suo impegno a mantenere attivo **il titolo di "Città che Legge"** conferito dal CEPELL (Centro per il Libro e la Lettura) a partire dal 2017.

Tale Patto è stato approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 36 del 23 febbraio 2022, ed ha una durata triennale.

Il Patto di Pistoia è stato disposto ai sensi di quanto previsto all'art. 3 della Legge n. 15 del 13 febbraio 2020, recante "Disposizioni per la promozione e il sostegno della lettura" (Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 63 del 10 marzo 2020), che dispone la creazione di un **Piano nazionale di azione per la promozione della lettura**, alla quale i territori possono partecipare sottoscrivendo, appunto, un Patto locale per la lettura.

Esso risponde all'obiettivo primario di promuovere il diritto alla **lettura come bene comune**, da condividere attraverso l'adozione di pratiche collaborative in grado di far crescere complessivamente le competenze dei diversi soggetti aderenti sul fronte della produzione di eventi, esperienze e servizi sempre più efficaci, sostenibili e innovativi sul fronte della promozione della lettura.

I sottoscrittori del Patto di Pistoia per la lettura condividono l'idea che la lettura sia un valore primario per la qualità della vita individuale e collettiva, e che perciò risulti strategica la messa a punto di percorsi il più possibile condivisi, sostenibili sul lungo termine e strutturati per rendere apprezzabile e significativo l'impiego di energie da parte dei singoli soggetti.

Nell'ambito di questa cornice di significati, strettamente connessa alla crescita del capitale sociale e culturale, della cittadinanza attiva, dell'inclusione sociale, il Patto di Pistoia per la lettura individua i seguenti

obiettivi di scopo:

- ampliare la base sociale dei lettori, attivando le abitudini di lettura fin dalla più tenera età per poi consolidarle lungo tutto l'arco della vita;
- sostenere il piacere condiviso della lettura da parte dei lettori già appassionati, promuovendo gruppi di lettura, incontri con autori, occasioni di gioco e scambio, nonché tutte le altre azioni volte a consolidare in città le diverse pratiche di lettura;
- sostenere a livello regionale e nazionale l'immagine di Pistoia come una città facilmente riconoscibile per la ricchezza, la varietà e la qualità delle proposte culturali legate al mondo del libro, incentivandone l'attrattiva come meta di turismo culturale;

obiettivi di metodo:

- ricercare una sempre più ampia integrazione tra le azioni di promozione della lettura condotte dai singoli soggetti operanti a vario titolo in città, adoperandosi a calendarizzarle in forma congiunta, evitando là dove possibile la sovrapposizione di orari e di date, secondo una logica collaborativa volta a offrire agli interessati l'opportunità di fruire al meglio delle opportunità presenti;
- condividere tra gli aderenti forme di comunicazione volte a offrire un quadro tendenzialmente completo e strutturato di informazioni utili, nell'intento di costruire nel tempo una mappa affidabile dell'offerta cittadina di lettura in un dato momento;
- perseguire forme di integrazione e collaborazione fra soggetti diversi, stabilendo intese informali tra gli aderenti, allo scopo di unire le forze disponibili e perseguire un più alto livello qualitativo delle proposte di lettura da offrire alla comunità cittadina, anche attraverso la messa in comune delle risorse economiche ed organizzative;
- condividere tra gli aderenti modalità unitarie di comunicazione delle iniziative prodotte, pur nel rispetto della dovuta autonomia, nell'intento di sostenere le realtà più piccole e meno strutturate nella messa a punto di una comunicazione completa, efficace e persuasiva;

obiettivi operativi:

- promuovere la conoscenza della produzione libraria cittadina, incentivandone la conoscenza e la disponibilità;
- promuovere la frequentazione dei "luoghi della lettura" pubblici e privati della città, come le biblioteche e le librerie, incentivando anche la conoscenza delle varie professioni del libro, in un quadro di valorizzazione della bibliodiversità;
- promuovere l'alleanza tra i diversi attori della filiera cittadina del libro, sperimentando anche nuovi approcci di accesso al libro e modalità innovative di promozione della lettura, anche in chiave digitale, valorizzando in modo particolare le buone pratiche;
- perseguire alleanze operative tra soggetti diversi, sperimentando anche inediti accostamenti tra lettura e altre forme di fruizione culturale e del tempo libero.

L'adesione al Patto di Pistoia per la lettura è possibile in qualunque momento. Alla data di approvazione della presente Carta dei Servizi i sottoscrittori attivi sono 57.

8. I princìpi fondamentali per l'erogazione dei servizi

La Biblioteca San Giorgio opera nel rispetto dei seguenti princìpi fondamentali, ispirati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Princìpi 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 dei servizi" degli Istituti e dei luoghi della cultura.

Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, sussidiarietà

I servizi e gli spazi 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 azioni di supporto più specifiche 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 nell'applicazione costante delle regole fissate. La biblioteca non prevede il ricorso ad eccezioni rispetto alle correnti condizioni di servizio, ma si impegna a diversificare ed arricchire nel tempo, nel rispetto dell'interesse collettivo, 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.

Nella sua qualità di *learning organization*, la biblioteca mantiene costantemente attive procedure di ascolto sulle richieste provenienti dal pubblico, nell'intendimento di adattare le proprie scelte organizzative e adeguare dinamicamente le proprie regole ai cambiamenti rilevati nei bisogni e nelle condotte individuali.

Il *diritto di scelta* si esprime nell'esclusione di ogni censura ideologica, politica e religiosa nell'offerta di eventi culturali e di approfondimento, così come - al momento della selezione dei documenti da acquisire - la biblioteca si impegna 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.

La *sussidiarietà* si esprime nella valorizzazione dell'attivismo civico, individuale e collettivo, inteso come partecipazione degli utenti e dei cittadini alla creazione dell'offerta complessiva dei servizi, in una forma che escluda la sostituzione delle prestazioni

professionali con prestazioni volontarie, ma che metta in valore i sentimenti di forte adesione delle persone alla vita della biblioteca, offrendo loro l'opportunità di esprimersi collaborando al raggiungimento degli obiettivi primari della biblioteca. In tal senso, nel contesto del vigente *Regolamento della partecipazione attiva e per la collaborazione dei cittadini alla cura dei beni comuni*, la biblioteca favorisce la creazione di "alleanze individuali", grazie alle quali i portatori di competenze specifiche collaborano a titolo gratuito.

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 e tempestiva informazione sulle eventuali riduzioni d'orario.

Si impegna ad attivare forme di coordinamento degli orari con la Biblioteca Forteguerriana e con gli eventuali punti prestito esterni, nell'intento di ampliare al massimo le opportunità di accesso ai servizi a favore dei cittadini.

Accessibilità negli spazi

È 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 due posti auto per i portatori di handicap.

All'atto della messa a punto della segnaletica interna, ha collaborato 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. Anche dopo lo scioglimento di tale organismo, essa ha proseguito ad attenersi alle indicazioni ricevute nella messa a punto dei materiali informativi a stampa rivolti al pubblico delle persone con difficoltà visive, realizzati con il supporto degli Amici della San Giorgio.

Accessibilità nei servizi in presenza

Mette a disposizione un video-ingranditore e una sezione di documenti in formato speciale (libri a grandi caratteri, audiolibri, libri di facile lettura) per i portatori di handicap visivi e collabora attivamente con le associazioni di volontariato presenti sul territorio 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 (condiviso con le altre biblioteche della rete di cooperazione territoriale) 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 (<https://www.w3.org/>).

Fornisce informazioni costanti attraverso i principali social network (con particolare riferimento a Twitter, Facebook, Instagram e Tik Tok), utilizzando un linguaggio semplice e colloquiale.

Offre in chiaro, in una pagina di facile reperimento sul sito web, tutti i numeri di telefono dei punti di servizio e gli indirizzi mail degli operatori, allo scopo di facilitare al massimo gli utenti nei contatti telefonici e nei contatti e-mail.

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.

Nel contesto organizzativo del Servizio Cultura e Tradizioni, Turismo e Informatica, essa garantisce l'accesso procedimentale e documentale, nel rispetto della legge n. 241/1990 e ss.mm.ii, l'accesso civico semplice, regolato dal D. Lgs. n. 33/2013 e l'accesso civico generalizzato, sancito dal D. Lgs. 97/2016 (nel rispetto della normativa ispirata dal *Freedom of Information Act*).

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 D. lgs. n. 101 del 10 agosto 2018, recante “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)” (in G.U. 4 settembre 2018 n. 205).

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 anche all'interno del catalogo bibliografico on line, prevedendo che gli utenti possano pubblicare commenti, suggerimenti, pareri e osservazioni sui libri letti.

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.

Ha attivato un proprio account sui principali social network, 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, ospitando gli incontri mensili dei gruppi Atlante delle letture e Passeggiate Narrative; sostiene l'attività dell'Associazione Amici della San Giorgio, una associazione di volontariato senza fini di lucro, aconfessionale e apolitica, nata nel 2009, volta a promuovere una più ampia fruizione dei servizi della biblioteca, a supportare le sue attività, ad accrescere le sue potenzialità culturali in città. Inoltre sostiene la partecipazione attiva di singoli, associazioni e enti alla produzione di offerte culturali da inserire nel contesto dell'offerta di educazione permanente rivolta alla 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. Nel rispetto del Decreto del Presidente della Giunta regionale toscana 6 giugno 2011, n. 22/R "Regolamento di attuazione della legge regionale 25 febbraio 2010, n. 21", la biblioteca offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la navigazione Internet.

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 la riammissione al prestito e ai servizi in caso di ritardo sui tempi di restituzione.

Salvo casi espressamente indicati, sono gratuiti anche l'accesso ai laboratori didattici per bambini e ragazzi, la partecipazione a corsi di educazione permanente, la visione di film in programmazione e la presenza alle iniziative culturali offerte dalla biblioteca. Per alcune attività può essere prevista, e nel caso viene espressamente quantificata, la compartecipazione economica dell'utente allo svolgimento di attività, corsi e laboratori che prevedono l'impiego di materiali di consumo.

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

9. Gli strumenti con i quali la biblioteca eroga i propri servizi

9.1. Gli ambienti e gli spazi

La localizzazione

La sede della biblioteca è l'intero edificio sito in Via Sandro Pertini 340, denominato "Biblioteca San Giorgio". In attesa del complessivo rifacimento della zona antistante l'ingresso principale, interessata da ampi e complessi lavori di ridisegno urbanistico, essa è raggiungibile attraverso cancelli pedonali dal Parcheggio Pertini e da Via Sandro Pertini.

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

- parcheggio nell'area antistante lo Spazio Fiere-Università (accesso da via Pertini, gratuito);
- parcheggio Pertini (accesso da via Pacinotti, a pagamento);
- parcheggio San Giorgio (accesso da via Ciliegiole, a pagamento).

Nelle vicinanze del cancello sul lato via Pertini sono presenti due posti riservati ai soggetti diversamente abili. Nello spazio recintato antistante la sede sono disponibili posti riservati per le biciclette. Non è permesso introdurre autovetture e furgoni dentro la zona recintata della biblioteca se non per le operazioni di carico/scarico.

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.

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 terra:

Atrio d'ingresso: banco informazioni, accoglienza, prima informazione e orientamento, varco antitaccheggio, ricezione e distribuzione posta, postazione per prestito interbibliotecario, ricezione e distribuzione casse e plichi del prestito interbibliotecario, riproduzioni e

distribuzione delle tessere per fotocopiatrici, funzioni di centralino, restituzione dei prestiti, distribuzione dei documenti prenotati, ricezione delle donazioni, ricezione delle adesioni ai corsi di educazione permanente (limitatamente agli iscritti sprovvisti di e-mail), accesso all'auditorium, spazio riservato al Centro stampa comunale, rampe per l'accesso riservato al piano ammezzato, vetrine esterne, spazio espositivo, Art Corner, bacheca per avvisi, esposizione di materiali promozionali, spazio bookcrossing a cura degli Amici della San Giorgio.

Il banco e l'Atrio d'ingresso possono ospitare punti informativi di enti, associazioni, istituti, ecc., con i quali la biblioteca stringe, nel corso delle proprie attività, rapporti di collaborazione temporanei o duraturi.

Spazio espositivo: spazio di circa 26 mq attrezzato con una serie di binari fissati ai muri perimetrali e dotati di ganci. Su tale spazio e sulle vetrine espositive esiste un Facility Report, con tutte le informazioni necessarie per l'allestimento di mostre e altre attività espositive, disponibile anche in linea all'indirizzo:

<https://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/assets/files/download/files-vari/facilityreportpub.pdf>;

sono destinate alle esposizioni anche due teche posizionate nei pressi della scala di accesso alla regia, la vetrina dello Spazio del Centro stampa e lo spazio denominato ArtCorner, adiacente alla porta di accesso alla Galleria Centrale.

Saletta piccoli gruppi: spazio riunioni a disposizione su prenotazione (da effettuare tramite e-mail all'indirizzo sangiorgio@comune.pistoia.it) di associazioni o altri gruppi di cittadini che collaborano la biblioteca. È frequentemente usata, ma non in via esclusiva, dall'Associazione Amici della San Giorgio, che vi organizza le riunioni operative con i soci per l'organizzazione delle diverse iniziative e attività in programma, e vi conserva i libri ricevuti in dono, da utilizzare per il mercatino "Di libro in libro".

Spazio riservato al Centro stampa comunale: lo spazio accoglie l'ufficio e i macchinari del Centro stampa comunale per realizzazione di materiale a stampa per i servizi comunali.

Magazzino: area non accessibile al pubblico destinata al deposito della raccolta bibliografica, zona di lavoro per la catalogazione e il trattamento fisico dei documenti di nuova acquisizione o destinati allo scarto.

Galleria centrale: banco informazioni e prestito, ricerche a catalogo, postazioni con pc multimediali collegati a internet, scaffale per la restituzione self service dei documenti in prestito, postazione per autoprestito, espositore delle opere d'arte destinate al servizio Artoteca, tavoli di studio, scaffali delle novità, poltrone e tavoli per lettura comoda, sedute informali, *pouff*.

Edicola: area contenente l'emeroteca di informazione generale, quotidiani, poltrone e tavoli per lettura comoda.

Sala Letture diverse: scaffali relativi al settore *Saperi nomadi, saperi nel tempo, Eventi della vita, Passeggiate narrative* (limitatamente ai libri usciti negli ultimi tre anni), *Intercultura*,

Audiolibri e Pubblicazioni a grandi caratteri; raccolta mensile dei supplementi dei quotidiani; 4 tavoli studio, 24 sedute, poltrone e tavoli per lettura comoda.

Biblioteca dei ragazzi, articolata come segue:

- Spazio bambini fino a 5 anni: angolo morbido, 2 tavoli gioco/lettura, 1 tavolo, 10 sedute, poltrone, *pouff*.
- Spazio bambini da 6 e 10 anni: 4 tavoli studio, 25 sedute, *pouff*, 2 postazioni computer con accesso a internet e collegate alla stampante.
- Zona Holden riservata ai ragazzi fino ai 16 anni: 9 tavoli studio, 42 sedute.
- Saletta cinema ragazzi: spazio per la visione collettiva di film del settore ragazzi, capienza 15 posti.

YouLab Pistoia: spazio per attività tecnologiche con 5 postazioni computer, 2 stampanti 3D, 1 scanner 3D, 1 plotter da taglio, 1 plotter da taglio e stampa da tavolo, 2 fustellatrici, 1 tavolo multimediale, altro materiale tecnologico utilizzato per laboratori e parzialmente destinato al prestito individuale. Il prestito dei materiali è regolato da apposita disciplina.

Caffetteria: zona interna n. 11 tavoli, 33 sedute; esterno: 4 tavoli, 16 sedute. Il soggetto privato titolare della concessione ha facoltà di aggiungere ulteriori sedute e tavoli senza oneri per il Comune di Pistoia.

Auditorium Terzani: 99 posti a sedere. Spazio multifunzionale, totalmente attrezzato, utilizzabile per diverse attività: convegni, proiezioni, presentazione libri, incontri con autori. Dispone di una sala regia al proprio servizio e 2 cabine per la traduzione simultanea.

Bagni per il pubblico: 11 bagni di cui 1 riservato ai diversamente abili e 1 riservato ai bambini munito di fasciatoio.

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.

Pianerottolo: spazio antistante le due Sale, di norma vuoto ma allestibile e utilizzabile per piccoli eventi, corsi, riunioni, buffet a supporto di eventi.

Primo piano:

Sala Dipartimenti: banco informazioni e prestito; 14 tavoli, 84 posti a sedere, 9 posti lungo le mensole di cui 1 riservato per la consultazione del catalogo; 1 postazione per autoprestito e autorestituzione. Studio individuale e di gruppo, ricerche a catalogo, consultazione e prestito, servizio di reference. Raccolte a scaffale aperto *Lingue e letteratura, Scienze umane, Arte*.

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

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

Sala Manzini: Raccolta a scaffale aperto settore *Passeggiate narrative*. Può variamente essere adibita, a seconda della programmazione in atto, a sala per piccole conferenze (fino a 25 persone) oppure a spazio di studio individuale o di gruppo, con 21 posti a sedere, 4 poltrone, e 2 tavoli per lettura comoda. La programmazione degli eventi che precludono l'accesso allo spazio per lo studio è comunicata in anticipo attraverso apposite affissioni all'ingresso della sala.

Sala Desideri: 7 tavoli, 2 mensole, 72 posti a sedere; bacheca per esposizione documentarie; studio individuale. Raccolta a scaffale aperto settore *Documentazione locale*.

Saletta Bigongiari: 1 tavolo studio per 2 posti a sedere; riservata alla consultazione del Fondo librario Bigongiari qui conservato. La saletta è destinata anche a piccoli incontri per un massimo di 15 persone

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

Pianerottolo allestito con Bacheca per esposizioni documentarie.

Secondo piano:

Mediateca: banco informazioni e prestito; 1 postazione per autoprestito e autorestituzione; 3 tavoli, 25 sedute; studio individuale, 4 postazioni per l'ascolto e la visione individuale.

Ballatoio: 24 posti a sedere. Studio individuale, 1 postazione per la consultazione del catalogo, 5 postazioni con pc multimediali collegati a internet.

Sala cinema: 20 posti a sedere per visione e ascolto di gruppo, attività didattiche.

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

Sala Corsi: 10 postazioni PC per 20 posti a sedere, 1 tavolo docente con postazione PC collegata a Lavagna multimediale (LIM). Disponibilità di concessione a terzi, dietro pagamento di tariffa, per lo svolgimento di attività didattiche per adulti.

Bagni per il pubblico: 6 bagni, di cui 1 riservato ai diversamente abili

Pianerottolo allestito con 2 tavoli e 6 sedute

Uffici: 5 uffici, 1 sala riunioni, 2 bagni riservati al personale della Biblioteca e del Centro di Documentazione.

La biblioteca è dotata altresì di una serie di piccoli tavoli e sedute che vengono sistemate, di volta in volta, secondo le esigenze, in vari punti della biblioteca, in concomitanza di eventi e situazioni speciali.

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 contrassegnando gli spazi nei quali è necessario mantenere il silenzio a tutela dell'atmosfera di studio.

Spazi esterni: in corrispondenza delle articolazioni del piano terreno della biblioteca, sono disponibili spazi esterni di norma liberamente accessibili al pubblico. Negli spazi esterni gli utenti possono mangiare e fumare esclusivamente nelle aree autorizzate. Gli spazi esterni possono essere attrezzati per ospitare iniziative culturali o anche accogliere buffet a supporto di eventi organizzati all'interno.

Esposizione di materiali promozionali, bookcrossing e bacheca piccoli annunci

È permessa l'esposizione di materiale promozionale di eventi affini alle finalità culturali della biblioteca esclusivamente al bancone d'ingresso, previa visione dell'operatore presente al banco Accoglienza, che provvederà alla sua sistemazione.

A destra del bancone d'ingresso è a disposizione una cesta in cui lasciare libri che possono essere presi liberamente da altri utenti, secondo la formula del bookcrossing. La cesta è rifornita periodicamente anche dall'Associazione Amici della Biblioteca e dalla biblioteca stessa, con libri pervenuti in dono.

In prossimità del varco antitaccheggio è collocata una bacheca dove è permesso agli utenti affiggere i loro piccoli annunci. Gli annunci devono riportare la data di affissione e saranno rimossi dal personale della biblioteca dopo 30 giorni.

Non sono comunque ammessi materiali promozionali oltre il varco antitaccheggio della biblioteca. I materiali eventualmente esposti oltre il varco antitaccheggio della biblioteca sono prontamente rimossi dagli operatori.

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 sono stati collocati un distributore "Fido Lindo" per i sacchetti di plastica e un *Doggy Bar* con l'acqua donato dagli Amici della San Giorgio.

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

9.2. 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 dota 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 in base ai diversi livelli di interesse rilevati;
- 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 rappresentino e valorizzino la bibliodiversità, ossia la qualità di soggetti del panorama editoriale diversi per provenienza, dimensioni, posizionamento commerciale e scelte di catalogo;
- 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;
- del coordinamento con le raccolte della rete provinciale e regionale;
- della rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori.

Le donazioni

La Biblioteca San Giorgio accoglie di norma il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, purché in buone condizioni fisiche, destinandolo a vari usi:

a) l'acquisizione al patrimonio della biblioteca, subordinata:

- alla conformità della donazione ai criteri che informano lo sviluppo omogeneo e coerente delle sue collezioni;
- alla sostenibilità degli oneri derivanti dal trattamento catalogafico;
- alla disponibilità di spazio.

Non saranno comunque incluse nelle collezioni della biblioteca:

- opere incomplete, dal contenuto superato o in cattivo stato di conservazione;
- opere d'uso strettamente scolastico;

- opere di carattere multimediale che non rispettino la vigente normativa sul copyright o che siano registrati su supporti obsoleti (ad esempio audio e videocassette).

Saranno acquisite al patrimonio della biblioteca ulteriori copie di materiali già presenti quando favoriscano esigenze di servizio o di conservazione del patrimonio bibliografico.

b) il dono o lo scambio con altre biblioteche della Rete documentaria della provincia di Pistoia o con altri istituti che la San Giorgio di volta in volta individuerà;

c) la vendita, insieme alle opere espunte dal patrimonio della biblioteca, tramite l'organizzazione di mercatini di vendita di libri usati, gestiti dall'Associazione Amici della San Giorgio;

d) il dono agli utenti in occasione di particolari iniziative promozionali;

e) lo scarto, se il materiale risulta inadatto per gli usi sopra elencati.

Modalità di presentazione della donazione

Nel caso di singoli volumi o di piccoli fondi il donatore può depositare il materiale presso il banco Accoglienza o il banco della Galleria centrale, dove sarà sottoposta alla sua attenzione una copia del disciplinare che regola le donazioni e dove gli sarà richiesto di firmare un modulo con il quale autorizza la biblioteca ad utilizzare il materiale donato per qualsiasi uso a sua totale discrezione. Nel caso di donazioni di cospicua entità, il donatore concorderà di volta in volta con gli addetti alla gestione delle raccolte le modalità di consegna. Il materiale donato sarà esaminato e destinato ai vari possibili usi.

Iter di accettazione e destinazione d'uso

a) Sull'accettazione di piccoli fondi o di singoli volumi decidono gli addetti alla gestione delle raccolte; per fondi cospicui, quali archivi di persone ed enti, decide la direzione, previa istruttoria in merito alla qualità del fondo, al suo eventuale interesse per la comunità pistoiese, ai vantaggi e agli oneri conseguenti alla sua acquisizione;

b) L'accettazione di piccoli fondi o singoli volumi avviene senza alcun atto amministrativo mentre l'acquisizione di fondi cospicui di persone o enti viene formalizzata con apposita deliberazione della Giunta Comunale, alla quale si allega l'elenco del materiale che costituisce il fondo (una copia del quale viene data al donatore a titolo di ricevuta) e nella quale si approvano le linee generali del progetto di catalogazione, conservazione e fruizione del fondo stesso;

c) I tempi del trattamento catalografico, sia dei singoli volumi che di interi fondi bibliografici, vengono stabiliti di volta in volta dalla biblioteca secondo una programmazione che tiene conto delle diverse urgenze di fruibilità dei materiali, riconoscendo priorità alle novità editoriali e richieste di acquisto degli utenti rispetto ai doni;

- d) Il materiale donato acquisito a patrimonio entra a tutti gli effetti a far parte della collezione della biblioteca e può essere sottoposto a tutte le operazioni di gestione (restauro, dislocazione, scarto o altro) coerenti con il suo organico sviluppo, senza alcun vincolo per la biblioteca stessa nei confronti del donatore; il materiale donato che non sarà acquisito al patrimonio verrà destinato agli usi sopra indicati a totale discrezione della biblioteca;
- e) Per le unità bibliografiche accolte in dono, la biblioteca provvede a segnalare nell'apposito campo del software di gestione del catalogo, "Dono da privato" o "Dono da Ente" che, una volta stampato, costituisce il Registro cronologico d'entrata.
- f) la Biblioteca provvede a tenere un albo dei donatori di ogni anno in modo da poterli invitare alla cerimonia "La lettura ti dona", organizzata ogni anno attorno al 4 ottobre, in occasione della Giornata del Dono, allo scopo di valorizzare il ruolo dei cittadini nella composizione della collezione bibliografica e nella circolazione di libri sul territorio.

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.centrodoppistoia.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 integrato nel catalogo collettivo della rete REDOP.

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, nell'orario indicato sul sito di riferimento.

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.

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, economici, sociali, artistici e culturali.

La sezione è incrementata secondo i criteri adottati dalla Carta delle collezioni e dal Piano di sviluppo annuale, che alla luce delle risorse disponibili assegnate per gli acquisti, stabilisce gli importi da destinare a tale sezione.

Al fine di promuovere la conoscenza del territorio pistoiese, degli eventi e delle manifestazioni organizzate in collaborazione con l'amministrazione comunale, la biblioteca cura anche la vendita delle pubblicazioni edite dal Comune.

I fondi speciali

Fondo Piero e Elena 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 Piero Bigongiari, legato alla città di Pistoia. Il fondo archivistico, non ancora riordinato, è al momento consultabile, per documentati motivi di studio o ricerca, limitatamente ai nuclei già riordinati ed esclusivamente su appuntamento.

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

Fondo Giorgio Luti

La collezione raccoglie i libri e le carte che Giorgio Luti, noto professore e critico letterario (Firenze, 1926-2008), ha lasciato in dono alla Biblioteca San Giorgio. Il fondo librario, che tra monografie, periodici ed estratti, si compone di oltre 8000 unità bibliografiche, è conservato in magazzino e disponibile per la consultazione in sede e per il prestito domiciliare secondo le modalità e gli orari consueti.

Nello specifico, le opere con segnatura "FL1" sono escluse dal prestito; le altre, con segnatura "FL2-FL10", sono disponibili per il prestito; sono escluse solo le opere edite da più di 80 anni, quelle che recano dediche autografe, ed alcune rare prime edizioni.

Fondo Marcello Pagnini

La collezione di dischi di musica classica e operistica donata da Marcello Pagnini (docente di lingua e letteratura inglese all'Università di Firenze e collezionista), conta circa 1000 dischi in vinile in formato 33 giri. Il fondo, in parte già catalogato, è conservato presso il magazzino della biblioteca. I materiali sono disponibili solo per l'ascolto in sede, nella Sala Cinema, su prenotazione almeno 24h prima dell'utilizzo, da effettuare presso il banco della Mediateca. Per l'ascolto viene utilizzato il giradischi appartenuto a Marcello Pagnini, donato contestualmente al fondo. Le opere hanno tutte segnatura "FP".

Fondo Giuseppe Antonio Brunelli

Il fondo è stato donato in comodato illimitato dall'Institut Français di Firenze nel 2010, in vista della costituzione della Grande Biblioteca Virtuale Toscana di Francesistica per il tramite dell'Associazione Amici dell'Istituto Francese di Firenze. Il fondo, appartenuto a Giuseppe Antonio Brunelli, poeta, traduttore, saggista e docente universitario, con i suoi 300 volumi di lingua, cultura e letteratura francese arricchisce i prestigiosi fondi librari Bigongiari e Luti instaurando con essi una ideale rete di relazioni e rimandi, in virtù dei rapporti, anche amicali (come nel caso di Brunelli e Luti) che legavano gli autori.

Fondo Annapaola Campori Mettel

Pervenuta in dono nel 2017 - in occasione dell'anno che ha visto Pistoia capitale italiana della cultura - la donazione, oltre alla enorme mole di volumi di interesse generale, contiene fondi d'autore, fondi storici e libri antichi, dall'importante valore documentario ed economico. Tra questi, a titolo d'esempio, un fondo di circa 5.000 volumi proveniente dalla biblioteca personale del grande organizzatore teatrale Paolo Grassi (il padre del Teatro Piccolo di Milano), la collezione quasi completa dei libri editi dalla storica Tipografia Elvetica Capolago (l'editrice che pubblicava i libri di patrioti ed esuli del Risorgimento, da Gioberti a Guerrazzi, da Tommaseo a Sismondi, passando per Balbo e d'Azeglio e molti altri), un nucleo di 125 volumi con dedica dei rispettivi autori a Elio Vittorini, tre cinquecentine, rare edizioni settecentesche, prime edizioni dell'Ottocento e del Novecento, l'edizione nazionale completa delle opere di Gabriele D'Annunzio rilegata in tutta pelle da Giulio Giannini, una delle 500 copie dell'edizione della Stamperia Apuana del 1923 di "Il porto sepolto" di Ungaretti e molto altro.

Il fondo è in fase di progressiva catalogazione. Il suo ordinamento prevede la dislocazione di alcuni nuclei in altre biblioteche del territorio più afferenti alla natura dei documenti e ai loro diversi motivi di interesse, per favorire il loro utilizzo pubblico, come nel caso della raccolta Paolo Grassi, assegnata in comodato alla Biblioteca del Funaro. La biblioteca porta avanti inoltre un importante lavoro di valorizzazione del patrimonio acquisito, inserendo nel

calendario annuale degli eventi alcune prestigiose mostre bibliografiche con documenti provenienti dal fondo.

Fondo Coni

Nel 2015 è stata formalizzata la donazione dei libri della biblioteca del Comitato Provinciale di Pistoia del CONI alla Biblioteca San Giorgio. La donazione comprende manuali tecnici di diverse discipline e libri di storia ed etica dello sport, che sono stati catalogati e resi disponibili per il prestito, costituendo un importante primo nucleo di volumi a disposizione di atleti, tecnici e dirigenti sportivi, e di chiunque sia interessato alle tematiche dello sport, contribuendo da una parte ad arricchire il catalogo della Biblioteca San Giorgio e dall'altra a permettere al CONI di mettere a disposizione del pubblico un patrimonio di informazioni e conoscenze finora difficilmente accessibile.

Fondo Aldo Frosini

Fondo d'arte, donato alla San Giorgio nel 2014, costituito dai volumi raccolti durante la sua carriera dal pittore pistoiese Aldo Frosini. Consta di circa 400 opere, tra manuali di storia dell'arte e monografie artistiche, che restituiscono ai frequentatori della biblioteca uno sguardo sulle tematiche del colore e della pittura care all'artista.

Fondo Oreste Caldini

Fondo acquisito nel corso del 2020, raccoglie l'esperienza letteraria di Oreste Caldini, come traduttore delle opere del poeta francese Charles Baudelaire, con il nome di Bernard Delmay. In corso di catalogazione, raccoglie opere e testi di lingua e letteratura francese.

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 stata nominata dalla Regione Toscana quale titolare del diritto di stampa per la provincia di Pistoia, ai sensi della Legge n. 106 del 15 aprile 2004, in materia di deposito legale.

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.

9.3. Il personale

La gestione 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 Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62), integrato dal *Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Pistoia* (approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 48 dell'11 aprile 2014 e aggiornato con deliberazione della Giunta Comunale n. 393 del 28 dicembre 2022), 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 mette in calendario periodicamente interventi di aggiornamento e formazione.

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.

9.4. Le risorse economiche e strumentali

Risorse economiche

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 (*Documento unico di programmazione, Bilancio di previsione, Piano integrato degli obiettivi e delle attività*).

Vengono iscritte nella parte Entrata del bilancio della biblioteca le risorse provenienti dalla vendita di servizi, i proventi relativi alla concessione a terzi della caffetteria, le entrate connesse alla riscossione di tariffe.

Nella parte Uscita del bilancio vengono iscritte le risorse assegnate dal Comune di Pistoia a copertura delle voci di spesa inerenti il personale, l'edificio, la manutenzione e le utenze, le attività e gli acquisti necessari nel corso dell'anno.

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

- partecipando annualmente, in qualità di istituto capofila della Rete documentaria provinciale REDOP, ai bandi regionali per l'accesso ai finanziamenti pubblici destinati al sostegno delle biblioteche e degli archivi;
- beneficiando dei contributi annuali ("Grant") stabiliti dal Governo degli Stati Uniti d'America a favore dell'**American Corner YouLab Pistoia**, e ricevuti per il tramite dell'Ambasciata degli Stati Uniti d'America in Roma, a seguito della sottoscrizione di un accordo periodico ("Memorandum of Understanding");
- **aderendo ad altri bandi** (da quelli locali a quelli internazionali) per ampliare lo spettro delle risorse pubbliche e private;
- 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;
- elaborando progetti da sottoporre a finanziamento di enti e privati mediante ricorso allo strumento dell'**Art Bonus**, che prevede un credito di imposta per le erogazioni liberali in denaro a sostegno della cultura e dello spettacolo, ai sensi dell'art.1 del D.L. 31.5.2014, n. 83, "Disposizioni urgenti per la tutela del patrimonio culturale, lo sviluppo della cultura e il rilancio del turismo", convertito con modificazioni in Legge n. 106 del 29/07/2014 e s.m.i.;
- accogliendo le eventuali **donazioni** provenienti da soggetti pubblici e privati finalizzate a progetti specifici, nel rispetto della normativa vigente.

Risorse strumentali

La biblioteca mette a disposizione del pubblico 20 postazioni PC, per la ricerca a catalogo, la navigazione Internet, la visione di film e video, nonché per l'editing elettronico.

La manutenzione della strumentazione tecnologica è affidata al Sistema Informativo del Comune di Pistoia che ne garantisce la funzionalità anche attraverso un piano periodico di manutenzione, aggiornamento e sostituzione.

9.5. 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 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.

La vigente convenzione, sottoscritta il 15 dicembre 2021, ha la durata di 5 anni.

I progetti regionali e nazionali

La biblioteca partecipa a progetti cooperativi sovraprovinciali, di cui alcuni promossi e coordinati dalla Regione Toscana:

- 1) LIBRI IN RETE: servizio regionale di prestito interbibliotecario e fornitura documenti tra reti documentarie toscane aderenti al progetto;
- 2) COLLOQUIO CON L'INDICE SBN2: progetto nazionale di colloquio tra i cataloghi delle reti locali e il catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale;
- 3) ILL SBN: servizio nazionale di prestito interbibliotecario e fornitura documenti. Il servizio gestisce il prestito interbibliotecario, la fornitura di un documento in fotocopia o in formato elettronico e la richiesta di preventivi di spesa; si pone l'obiettivo di migliorare i servizi per le biblioteche e per gli utenti garantendo la trasparenza e i tempi di evasione delle richieste;
- 4) TRIOPAC: il catalogo online delle biblioteche pistoiesi, delle biblioteche pisane e delle biblioteche lungo L'Arno e l'Elsa, che facilita le procedure di circolazione fra le relative reti: REDOP, Librolandia e REANET;
- 5) BIBLIOTOSCANA: il portale di ricerca web che consente l'accesso alle raccolte delle biblioteche delle Reti documentarie locali toscane, delle biblioteche e strutture documentarie della Regione Toscana e delle Agenzie e istituti collegati;
- 6) DIGITOSCANA (MEDIALIBRARY ON LINE): la biblioteca digitale che consente di accedere gratuitamente, via Internet, a quotidiani, riviste, e-book, musica, banche dati, film, immagini, audiolibri, corsi a distanza e tanto altro. Offre non solo risorse in consultazione, ma gestisce anche il servizio di prestito digitale;

- 7) LE BIBLIOTECHE NEI CENTRI COMMERCIALI (poi BIBLIOCOOP): progetto regionale di creazione di punti-prestito delle biblioteche nei centri commerciali cittadini; la biblioteca vi aderisce con un punto-prestito attivato presso la Coop di viale Adua, gestito dal personale comunale e dai volontari della Sezione Soci Coop e della Associazione Amici della San Giorgio;
- 8) NATI PER LEGGERE: progetto di promozione della lettura attivo a livello nazionale, promosso dall'alleanza tra bibliotecari e pediatri;
- 9) BILL - BIBLIOTECA DELLA LEGALITA': un progetto e una biblioteca per bambini e ragazzi, voluto da Ibbly Italia insieme a tante altre istituzioni e associazioni unite dalla convinzione che lettura e legalità siano intimamente legate e che possano essere promosse insieme attraverso l'educazione alla lettura;
- 10) PATTO PER LA LETTURA: protocollo di intesa approvato dalla Regione Toscana con la finalità di creare una rete di alleanza territoriale regionale tra i diversi soggetti della cosiddetta filiera del libro per rendere la pratica della lettura un'abitudine sociale e per ampliare la base dei lettori in Toscana (cfr. punto 6 della presente Carta);
- 11) LA TOSCANA DEI FESTIVAL: rete di coordinamento regionale di fiere e festival del libro e della lettura;
- 12) RETE DELLE RETI: associazione di sistemi bibliotecari italiani, attivata con l'intento di condividere economie di scala e azioni di innovazione nelle biblioteche pubbliche.

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.

Ogni anno la biblioteca organizza la “Festa degli Alleati”, una occasione di incontro riservata tutti i soggetti che nel corso dei 12 mesi precedenti hanno collaborato attivamente alla produzione di iniziative, servizi ed opportunità.

10. I servizi offerti dalla biblioteca

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.

10.1. Accesso agli spazi

Orario di apertura al pubblico

Al momento dell'approvazione della presente Carta dei servizi, 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 dall'edificio, tutti i servizi chiudono alle 18.45.

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.

Tra luglio e agosto, in ragione della significativa riduzione della domanda da parte degli utenti, essa chiude alle ore 13.30 per tre sabati.

La biblioteca si impegna a comunicare le date precise di chiusura e riduzione del periodo estivo entro il 15 giugno di ogni anno.

Possono inoltre verificarsi riduzioni, chiusure o aperture straordinarie dei servizi in occasione di eventi ed esigenze non prevedibili e temporanee, 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.

L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo. La biblioteca si riserva la facoltà di allontanare gli utenti che assumano comportamenti non rispettosi degli spazi, delle dotazioni e del personale della biblioteca nonché tengano comportamenti di disturbo ai danni di altri frequentatori. Quando necessario, a tale scopo richiede anche l'intervento delle Forze dell'ordine.

Livelli minimi di servizio in caso di sciopero

Ai sensi della Legge n. 182 del 12 novembre 2015 (pubblicata sulla "Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana", Serie Generale, n. 269 del 18-11-2015), di conversione del Decreto Legge n. 146 del 20 settembre 2015 recante "Misure urgenti per la fruizione del patrimonio

storico e artistico della Nazione” (pubblicato in “Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana”, Serie generale, n. 219 del 21 settembre 2015), la Biblioteca San Giorgio, in caso di sciopero del proprio personale, effettua precettazioni del personale nell’intento di rispettare i seguenti livelli minimi di servizio, approvati con deliberazione della Giunta comunale n. 11 del 10 febbraio 2016:

Presenza di 3 operatori, nel rispetto dell’orario di lavoro mattutino o pomeridiano svolto dal singolo operatore (dal lunedì al sabato 8.00-14.00 per il turno mattutino e 13.15-19.15 per il turno pomeridiano) con apertura del solo piano terreno durante il seguente orario di apertura al pubblico: lunedì 14-19, da martedì a sabato 9-19.

Gli operatori si dispongono 1 al banco accoglienza, 1 al banco informazioni della Galleria Centrale e 1 in Sezione Ragazzi. Nel caso in cui siano previsti eventi culturali, visite guidate o altre iniziative (inaugurazioni, proiezioni, convegni, conferenze, etc.) tali eventi sono da intendersi rinviati ad altra data da concordare con i singoli organizzatori. Sono erogati i servizi di prestito e consultazione in sede (limitatamente alla documentazione localizzata al piano terreno), accesso a Internet, accesso alla caffetteria e bar. Non è erogato il servizio di prestito interbibliotecario.

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 in merito alla propria presenza all’interno della sede possono farne richiesta al banco della Galleria centrale, 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.

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 furti e di 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 contattato l'interessato 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.

In assenza di indicazioni relative all'appartenenza, gli oggetti di valore vengono conferiti al Comando di Polizia Municipale, mentre gli oggetti di scarso valore vengono conservati presso il Banco d'ingresso in attesa che il proprietario si metta in contatto con la biblioteca. Al termine di ogni mese gli oggetti non ritirati vengono eliminati.

Sistema di videosorveglianza

Nella struttura è attivo un sistema di videosorveglianza. La gestione del servizio è a cura del Comando della Polizia Municipale del Comune di Pistoia, nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della *privacy*. Soltanto le Forze dell'ordine hanno facoltà di accedere alle registrazioni, dietro richiesta scritta e motivata, per azioni di controllo e indagine.

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.

Le postazioni di studio non occupate dagli utenti per 15 minuti, sono da considerarsi libere.

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 torni ad 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.

Uso dei telefoni cellulari

Negli spazi dedicati allo studio, ai corsi e alle conferenze gli utenti sono invitati a mantenere silenziosa la suoneria dei cellulari. Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i cellulari a condizione di non arrecare disturbo agli altri utenti.

10.2. 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 pertanto 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. 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.

Visione e ascolto individuale audiovisivi in biblioteca

L'accesso a questo servizio è consentito ai titolari di tessera di iscrizione ad una biblioteca della Rete Documentaria della Provincia di Pistoia.

Gli utenti maggiorenni possono richiedere di visionare individualmente i dvd e ascoltare i cd presenti in biblioteca alle postazioni presenti in Mediateca. Le postazioni devono essere assegnate dal personale della Mediateca. Il materiale deve essere registrato presso il banco della Mediateca o qualsiasi altro banco prestiti. 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).

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 2,5 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.

Le postazioni sono dotate di cuffie da utilizzare con le sovracuffie usa-e-getta in dotazione al banco della Mediateca.

Gli utenti hanno facoltà di consultare gli audiovisivi anche utilizzando dispositivi di loro proprietà (*notebook*, lettori cd, etc.), con ascolto audio in cuffia: l'operazione dovrà essere registrata, rivolgendosi all'operatore.

Qualora un utente avesse bisogno di ascoltare qualcosa dal proprio dispositivo o da una delle postazioni internet della biblioteca ma fosse sprovvisto di cuffie, può rivolgersi all'operatore e usufruire del prestito di cortesia di questo materiale. L'operazione sarà registrata come prestito in sede e il materiale dovrà essere restituito dall'utente al termine del suo utilizzo.

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 possono fare richiesta per l'utilizzo di una delle due strutture e, nel caso siano libere, l'uso può essere immediato. È altrimenti possibile prenotare le salette, concordando data e orario con il personale presente al piano.

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

La sala cinema della mediateca è riservata a gruppi di utenti maggiorenni (minimo 5 persone), con le sole eccezioni di classi scolastiche o di associazioni con docenti o responsabili maggiorenni del progetto specificato nella richiesta.

Per gruppi scuola, la responsabilità è dell'insegnante che ne ha fatto richiesta e che può chiedere di utilizzare una delle due strutture. In questi casi, previo accordo con la biblioteca, gli insegnanti possono avvalersi, a fini didattici, anche di materiali propri.

La saletta cinema della zona ragazzi è concessa a gruppi di minorenni (minimo 3 persone); per i bambini fino a 8 anni è prevista la presenza di un adulto responsabile del corretto uso della struttura.

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. Il personale della biblioteca ha facoltà di interrompere la proiezione e richiedere l'immediata uscita dallo spazio, qualora si verificano episodi di disturbo o di uso improprio nello spazio. In caso di danneggiamenti alla dotazione tecnologica, il responsabile dovrà rifondere all'Amministrazione comunale il corrispettivo dell'ammontare del danno.

10.3. 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 e codice fiscale. 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.

È altresì possibile, per coloro che sono impossibilitati a recarsi in biblioteca, incaricare un delegato - in via temporanea o permanente - al ritiro dei materiali richiesti in prestito, sottoscrivendo il relativo modulo di delega. Il conferimento della delega sarà segnalato nella scheda personale dell'utente delegato. Ogni utente non può disporre di più di 3 deleghe.

I minori che non hanno compiuto 14 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

È 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 immediatamente a bloccarla per evitare 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, che è quindi da ritenersi responsabile delle operazioni registrate con la propria tessera.

L'uso della tessera per il prestito

L'impiego della tessera (munita di chip RFID) permette all'utente di velocizzare le transazioni di prestito, accedendo anche ai servizi di prestito e restituzione in self service descritti più avanti, 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 o di documento di identità. Costoro possono però richiedere la prenotazione dei documenti scelti e la loro collocazione in "Pronti al prestito", per il successivo ritiro dietro l'esibizione della tessera o di un documento di identità.

Blocco della tessera personale

Nel caso in cui l'utente sia in ritardo con la restituzione dei documenti in prestito in una qualsiasi delle biblioteche aderenti alla Rete Redop, la tessera personale viene bloccata e non è permesso l'accesso al prestito e agli altri servizi che prevedono identificazione finché l'utente non regolarizza la propria posizione.

La tessera può essere altresì bloccata in caso di particolari o ripetuti episodi di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione dei documenti.

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 16 anni di età, che, pur avendo la loro tessera personale bloccata, possono utilizzare la tessera non bloccata dei propri figli, 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 **35** documenti e oggetti di cui:

- 15 volumi
- 5 cd audio
- 5 dvd
- 5 audiolibri
- 5 fascicoli di periodici
- 3 documenti provenienti dalle biblioteche toscane aderenti al progetto "Libri in rete"
- 3 documenti provenienti da biblioteche nazionali e internazionali

senza distinzione tra possesso della singola biblioteca e altre biblioteche della rete REDOP.

Durata del prestito

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri a stampa e audiolibri
- 7 giorni per gli audiovisivi e i periodici

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 o a una data comunque posteriore.

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.

A partire dall'implementazione della tecnologia RFID, avvenuta nel 2017, le tessere sono dotate di un chip magnetico che permette agli utenti di registrare i prestiti dei libri disponibili a scaffale aperto in totale autonomia nelle diverse postazioni per il prestito self-service, dislocate 1 in Biblioteca dei ragazzi, 1 al banco della Galleria centrale, 1 al banco della Sala Dipartimenti, 1 al banco della Mediateca. Nella Galleria centrale è inoltre situato un grande scaffale per le restituzioni dei libri in prestito in modalità self-service. Alle postazioni di autoprestito è possibile anche controllare lo stato dei propri prestiti in corso. Alle stesse postazioni è possibile per l'utente, utilizzando la propria tessera magnetica, verificare lo scadenzario dei prestiti ancora in corso risultanti a proprio nome.

Rinnovi

È possibile prolungare la durata del prestito dei materiali della Biblioteca San Giorgio e delle altre biblioteche della rete documentaria della provincia di Pistoia per pari periodo, se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati da altri utenti. È possibile rinnovare per tre volte il prestito dei libri e due volte il prestito di dvd, cd, audiolibri e periodici.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata, negli ultimi quattro giorni di validità del prestito con una delle seguenti modalità:

- tramite l'accesso al sistema di gestione del prestito, utilizzando il servizio via web My Discovery;
- di persona;
- per telefono, chiamando il numero 0573 371600;
- per posta elettronica, all'indirizzo sangiorgio@comune.pistoia.it. La biblioteca garantisce il rinnovo per posta elettronica alle richieste pervenute almeno il giorno feriale precedente la data di scadenza.

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 scadenziario 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.

In nessun caso è possibile richiedere il rinnovo di prestiti già scaduti.

I prestiti di documenti provenienti da biblioteche esterne alla Rete documentaria della Provincia di Pistoia non sono rinnovabili.

Prenotazioni

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito secondo le stesse modalità sopra descritte per la richiesta dei rinnovi.

Si possono prenotare fino ad un massimo di 8 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 Accoglienza, per 7 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

È possibile anche prenotare documenti non in prestito. La prenotazione automatica non garantisce sulla disponibilità effettiva del documento a scaffale. La biblioteca si impegna a completare la gestione della prenotazione nel tempo massimo di 3 giorni lavorativi. Nel caso in cui il documento oggetto della prenotazione non risulti presente a scaffale, l'operazione viene annullata e l'utente riceve un avviso tramite sms o e-mail. In assenza di questi recapiti, la verifica dell'eventuale disponibilità è cura dell'utente, anche se la biblioteca si impegna a fare un tentativo di comunicazione al recapito telefonico (se comunicato dall'utente al momento dell'iscrizione).

Documenti esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti pubblicati da oltre 50 anni, edizioni rare o di particolare valore bibliografico;
- i documenti appartenenti al Fondo Bigongiari (eccettuati quelli conservati in magazzino con segnatura "FB m");
- i documenti appartenenti al Fondo Luti con segnatura "FL1";
- i documenti in cattivo stato di conservazione;
- i documenti destinati alla consultazione generale (segnatura con prefisso C/);
- 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;
- documenti di particolare valore storico e bibliografico e l'ultimo numero presente dei periodici correnti.

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 ed hanno la necessaria capienza sulla tessera.

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

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

- il sabato e nei prefestivi infrasettimanali: richiesta dalle ore 9.00, restituzione alle ore 14 del primo giorno di apertura;
- nei giorni feriali, la sera dalle ore 18.30 fino alle 9.00 del giorno successivo

Per lo svolgimento di esami e concorsi, è praticabile, previa valutazione del personale, il prestito speciale di dizionari e codici normalmente esclusi dal prestito, esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento delle prove.

Il prestito speciale non è rinnovabile.

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, 340, 51100 Pistoia). Per la restituzione non è necessario esibire la tessera. In caso di restituzione per posta, l'utente è responsabile dell'eventuale mancato arrivo a destinazione dei documenti.

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.

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 fino al pagamento della relativa tariffa di riammissione.

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

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito una ricevuta a titolo di promemoria;
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via web tramite il servizio My Discovery che dà la possibilità anche di verificare il proprio scadenziario, telefonicamente, via e-mail);
- producendo solleciti automatici inviati per posta elettronica (limitatamente agli utenti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail alla biblioteca).

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 sulla scheda informatica del libro.

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 (anche per furto) 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;
- la consegna di una copia analoga o di un libro sostitutivo concordato col personale della biblioteca.
- in subordine il pagamento (a titolo di rimborso) 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 o di pari valore. La determinazione dell'importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto delle disponibilità di edizioni equivalenti sul mercato. In tal caso sarà rilasciata una ricevuta.

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti a favore degli utenti della biblioteca

Gli utenti iscritti possono chiedere gratuitamente in prestito documenti posseduti da altre biblioteche della Rete documentaria della Provincia di Pistoia (REDOP) o appartenenti ad altre reti documentarie toscane aderenti al progetto regionale “Libri in rete”. In ambito regionale sono stati stabiliti accordi con il Sistema bibliotecario provinciale di Prato, la rete REA.net (Empoli e Valdelsa) e Bibliolandia (biblioteche pisane), verso cui vengono indirizzate le richieste di prestito interbibliotecario in via preferenziale, al fine di ottimizzare i tempi e le risorse finanziarie. Gli utenti possono anche utilizzare il servizio di prestito nazionale e internazionale, dietro pagamento delle tariffe vigenti, oltre a un eventuale rimborso richiesto dalla biblioteca prestante.

Possono essere richiesti contemporaneamente 3 documenti tramite il prestito regionale e 3 documenti tramite il prestito nazionale e internazionale, rivolgendosi per l'aiuto nella ricerca al personale 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.

La richiesta di prestito interbibliotecario può essere fatta anche telefonicamente per le opere da richiedere nell'ambito della rete provinciale. A livello regionale, nazionale e internazionale la richiesta deve essere inoltrata via e-mail o di persona.

Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere annullate, rivolgendosi direttamente alla biblioteca, solo se non ancora trasmesse o gestite dalla biblioteca prestante.

I prestiti interbibliotecari non sono rinnovabili, eccetto quelli provenienti dalle biblioteche della Rete documentaria della Provincia di Pistoia.

Nel caso in cui un'opera proveniente dal prestito interbibliotecario sia dichiarata “di consultazione” da parte della biblioteca prestante, l'utente dovrà effettuare la consultazione

dell'opera all'interno della biblioteca, dietro rilascio in deposito di un documento d'identità valido, che sarà restituito al momento della riconsegna dell'opera.

È 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 e alla spesa sostenuta dalla biblioteca per la circolazione dello specifico documento fuori dai circuiti convenzionati.

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.

Per il servizio "Libri in rete", ordinariamente gratuito per l'utente, in caso di mancato ritiro di documenti prenotati entro 7 giorni dalla notifica, è posto a carico dell'utente il rimborso delle spese vive sostenute dalla biblioteca per la circolazione di tali documenti.

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".

Le biblioteche nazionali aderenti a ILL SBN utilizzeranno la procedura on-line predisposta dall'ICCU.

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

Il servizio, al di fuori dei progetti di cooperazione locale e regionale, o di accordo di reciprocità gratuita, 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.

Nei limiti delle disponibilità economiche effettive e nei tempi amministrativamente compatibili con gli acquisti, la biblioteca si impegna a dar corso alla richiesta 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 e-mail o sms) entro il 4° giorno dall'arrivo in sede. Una volta avvisati, gli utenti hanno 7 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 5 desiderata nel corso dell'anno solare.

10.4. Informazione e documentazione

Catalogo elettronico

Il catalogo della biblioteca <https://biblio.comune.pistoia.it/>

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, dvd, cd audio) è incluso nel catalogo *on line*, aggiornato in tempo reale.

Il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca essi sono in prestito o disponibili e quante prenotazioni sono eventualmente già attive sull'opera. Attraverso il servizio MyDiscovery (a cui è possibile accedere autenticandosi tramite SPID o, in caso di minorenni e stranieri, attraverso le credenziali ricevute al momento dell'iscrizione)), è possibile effettuare la prenotazione del prestito.

Servizi generali di informazione in sede e in remoto

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*;
- 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.

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.

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, rivolgendosi al banco dei Dipartimenti o scrivendo a sangiorgio@comune.pistoia.it).

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

Consulenze per genitori e insegnanti

Gli operatori 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. 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 informazione a distanza

La biblioteca mette a disposizione la casella di posta elettronica sangiorgio@comune.pistoia.it per ricevere richieste da parte di coloro che sono interessati a conoscere notizie sui documenti posseduti dalla biblioteca. La biblioteca si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi alle domande pervenute

Newsletter

A cadenza settimanale, tramite l'invio della newsletter "La San Giorgio per te", la biblioteca informa i propri utenti sulle novità relative ai servizi, eventi, acquisizioni della biblioteca.

Social Network

La Biblioteca opera sui principali social network con un proprio profilo, attraverso il quale vengono promossi le diverse iniziative e diffuse le informazioni relative al funzionamento dei servizi. I canali di comunicazione diretta dei relativi social network sono attivi e presidiati continuativamente. Le politiche di comunicazione sono condivise con il Gruppo di lavoro attivato presso il Comune di Pistoia, ai fini della massima armonizzazione delle scelte condotte nei confronti dei cittadini dal resto dei servizi comunali.

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, al costo fissato dalla tariffa vigente.

Le richieste di riproduzioni possono essere anche effettuate per lettera, fax, e-mail all'indirizzo 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 autonomamente dai computer multimediali a disposizione, a fronte del pagamento della tariffa vigente. Per il pagamento devono essere usate le stesse tessere prepagate utilizzabili per le fotocopie. Il ritiro del materiale dalla stampante e la consegna all'utente può essere effettuato soltanto dagli operatori presenti al punto di servizio.

Digitalizzazione di documenti a cura del personale

Per finalità di studio e di ricerca, è possibile richiedere 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.

La riproduzione, con fornitura di stampa o *file*, sarà fornita secondo una tempistica e secondo modalità di consegna che saranno concordate con il singolo utente. Il costo di ciascuna riproduzione è fissato dalla tariffa vigente.

È possibile richiedere le riproduzioni, a stampa o in formato digitale, anche per lettera o e-mail all'indirizzo sangiorgio@comune.pistoia.it.

Esse potranno essere ritirate presso la biblioteca o inviate all'indirizzo desiderato, dietro pagamento della specifica tariffa vigente.

Digitalizzazione di documenti a cura degli utenti

Gli utenti possono utilizzare gratuitamente le postazioni di lavoro disponibili per scannerizzare, fino al formato A4, documentazione propria o documentazione moderna della biblioteca. Per la documentazione esclusa dal prestito della biblioteca, è necessaria l'autorizzazione del personale addetto al piano.

Servizi telematici e multimediali

Navigazione Internet

Il servizio è gratuito. Per iscriversi al servizio è necessario richiedere le credenziali di accesso personali necessarie per la navigazione, presentando un documento di identità e il codice fiscale.

La registrazione al servizio è valida per un anno e dà diritto a 512 Mb di traffico dati giornaliero, utilizzando le postazioni disponibili nella Galleria centrale e nella Mediateca o tramite computer portatile o qualsiasi altra attrezzatura compatibile durante l'orario di apertura dei servizi della biblioteca.

Il sistema di connettività wireless copre tutti i locali della biblioteca, compresi l'anfiteatro esterno al bar e la terrazza al primo piano, eccettuate la sezione bambini e ragazzi.

Nella Sala Desideri sono disponibili varie prese Ethernet per la connessione alla rete LAN.

È possibile anche prenotare una postazione Internet, facendo la richiesta - anche telefonica al n. 0573 371718 - entro e non oltre le 18.45 del giorno precedente a quello nel quale si intende utilizzare il servizio. La postazione riservata per le prenotazioni può essere utilizzata liberamente negli intervalli privi di prenotazioni.

Utenti minorenni

Per i minori di 18 anni il primo rilascio delle credenziali è possibile solo dietro autorizzazione in presenza di un genitore o di chi esercita la patria potestà. L'autorizzazione si intende estesa agli eventuali successivi rinnovi annuali, per cui non sarà necessaria la presenza del genitore. Le postazioni Internet della Sezione ragazzi sono riservate ai minori fino a 16 anni.

Accesso alla rete elettrica

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica esclusivamente nei posti studio appositamente attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (*notebook*, telefoni cellulari, lettori cd, etc.). Le prese sono disponibili nella Sala letture Diverse, nella Sala Dipartimenti, nella Sala Manzini, nella Sala Desideri e nella Passerella della mediateca. Non è consentito staccare computer o altri apparecchi della biblioteca già collegati alla rete elettrica, utilizzare prolunghe 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.

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*, una parte delle proprie risorse finanziarie all'acquisto di pubblicazioni, nelle lingue delle comunità più presenti nel territorio comunale (albanese, araba, russa, rumena) e manuali sull'educazione interculturale, libri per imparare l'italiano, testi di sussidio alla didattica per gli insegnanti. Testi in lingue diverse da quelle presenti in Biblioteca San Giorgio si possono richiedere in prestito interbibliotecario presso altre biblioteche.

È attivo un rapporto di collaborazione con il Polo regionale di documentazione interculturale, che è una struttura di servizio per le biblioteche toscane, aderendo al progetto Scaffale circolante.

Nella San Giorgio Ragazzi è presente la raccolta dei libri in lingua (arabo, cinese, albanese, rumeno, francese, spagnolo, inglese) costituita a seguito dell'adesione della biblioteca al progetto nazionale Mammalingua.

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.

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, incrementata secondo i criteri adottati dalla *Carta delle collezioni*. La sezione comprende **libri a grandi caratteri**, audiolibri, libri di facile lettura per dislessici. I documenti in formato speciale sono collocati a scaffale aperto, nella sala Letture diverse. Le novità sono presentate su un apposito espositore della stessa sala;
- un **video-ingranditore** portatile che permette, a chi ha problemi di vista, di leggere testi e visualizzare immagini con un ingrandimento ad alta definizione;
- un servizio di prestito a domicilio, organizzato con la collaborazione dei volontari dell'Associazione Amici della San Giorgio, **per gli anziani e per le persone non autosufficienti** e più disagiate che, per disabilità prolungate o permanenti, non possono recarsi in biblioteca;
- un servizio di "librobus", organizzato con la collaborazione dei volontari dell'Associazione Amici della San Giorgio, che prevede di andare a prendere a casa un gruppo di 6-8 anziani per portarli in biblioteca e poi riaccompagnarli a casa al termine della visita, durante la quale partecipano a brevi eventi culturali e prendono/restituiscono libri e altro materiale in prestito;

Prestito a domicilio

Il servizio per la consegna a domicilio di libri e audiolibri è rivolto ad anziani e a coloro che, per disabilità permanenti o prolungate, non possono recarsi in biblioteca. Il servizio è gratuito ed è svolto nell'ambito cittadino da volontari che a cadenza regolare portano i materiali richiesti, ritirando quelli in scadenza.

Per richiedere l'attivazione del servizio, è possibile inviare una e-mail di richiesta all'indirizzo sangiorgio@comune.pistoia.it, specificando i motivi per cui si preferisce ricevere il materiale a casa e fornendo i propri dati.

Servizi a distanza

Informazioni telefoniche

Durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, chiamando i seguenti numeri 0573-371600 e 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:

È possibile inoltre:

- chiedere il rinnovo dei prestiti;
- prenotare i libri, cd e dvd;
- prenotare una postazione Internet.

Invio documentazione in digitale

Gli utenti remoti o impossibilitati a raggiungere la sede possono richiedere via e-mail all'indirizzo sangiorgio@comune.pistoia.it l'invio di copie digitali di documenti posseduti dalla biblioteca.

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

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 l'applicazione IRIS della Regione Toscana (<https://iris.rete.toscana.it/>), selezionando Pagamenti spontanei -- Comune di Pistoia -
- "Contributi e finanziamenti per varie iniziative" specificando nella causale di versamento "Servizi a pagamento della Biblioteca San Giorgio".

Copia della ricevuta dovrà poi essere recapitata alla biblioteca direttamente o tramite posta elettronica (all'indirizzo sangiorgio@comune.pistoia.it).

10.5. 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, scrivendo all'indirizzo sangiorgio@comune.pistoia.it o telefonando al numero 0573.371600 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 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.

Rassegne ed esposizioni 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 sede.

La biblioteca offre agli utenti i seguenti prodotti in formato elettronico e a stampa:

- "San Giorgio Rassegne" (percorsi tematici per la lettura, la visione e l'ascolto, con particolare riferimento alle ultime novità acquisite): a cadenza mensile, con la possibilità di uscite speciali legate al calendario di iniziative culturali promosse da altri istituti cittadini;
- "San Giorgio DOC": recensioni a cadenza settimanale di libri e film ritenuti di particolare interesse;
- "Speciali San Giorgio": gadget di lettura dal formato originale, pensati per promuovere in modo innovativo il piacere di leggere.

I bibliotecari valorizzano la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando la costante alimentazione degli scaffali novità con le ultime acquisizioni e controllando il costante aggiornamento degli espositori dedicati alla presentazione dei temi prescelti.

Inoltre mettono in mostra in apposite bacheche una selezione di opere di particolare pregio, appartenenti ai Fondi Speciali, nell'intento di valorizzare la ricchezza e la varietà dell'offerta bibliografica.

Iniziativa e attività culturali

La biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici, incontri, dibattiti, corsi 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.

In particolare, le principali linee di intervento riguardano:

- attività di formazione permanente (corsi di scrittura; corsi sul benessere personale e interpersonale; corsi di lingua; corsi sul fai da te e sul tempo libero; corsi di informatica e alfabetizzazione digitale);
- promozione della lettura (festival letterari; incontri con l'autore, a interesse sia locale sia nazionale; gruppi di lettura; conferenze, seminari e convegni);
- mostre ed esposizioni di carattere artistico e documentario;
- incontri di approfondimento cinematografico, teatrale e musicale;
- aperture straordinarie, concerti e altri eventi speciali legati a particolari ricorrenze o tematiche.

Per le iniziative co-promosse 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 agli organizzatori di effettuare la vendita di pubblicazioni sia in forma diretta sia facendo ricorso a librerie del territorio, secondo una logica di rotazione.

Attività espositive

La biblioteca destina gli ampi spazi a vetrina, gli spazi espositivi interni del piano terreno (cosiddetto "spazio tondo" dell'atrio, ArtCorner, ArtTeche e ArtBoxShow) e le teche del primo piano ad accogliere mostre bibliografiche, documentarie, artistiche, fotografiche, secondo una programmazione annuale a cura della biblioteca, nel quadro più complessivo della programmazione espositiva dell'Amministrazione Comunale, anche in relazione agli utilizzi delle Sale Affrescate del Palazzo Comunale e degli altri spazi espositivi comunali presenti in città.

A tale scopo, la biblioteca conta sulla collaborazione di soggetti esterni (associazioni di categoria, artisti, istituzioni, etc.), disponibili a mettere a disposizione manufatti utili per

l'esposizione. La biblioteca valuta proposte di esposizione provenienti da esterni; la decisione sull'accoglienza o meno di tale proposte è a giudizio della biblioteca, che valuta le proposte sulla base dell'affinità e congruità col programma espositivo corrente e con il calendario degli eventi della biblioteca.

L'allestimento e la cura delle mostre richieste da soggetti esterni è a carico di questi ultimi, che sono chiamati a presentare 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, essa 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.

Auditorium 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, richiedere informazioni ed effettuare una richiesta formale di prenotazione all'indirizzo sangiorgio@comune.pistoia.it precisando 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, o da essa compartecipate, a seguito dell'adozione di specifico atto deliberativo;
- **a titolo oneroso** secondo le tariffe approvate dall'Amministrazione Comunale per tutte le altre iniziative;

È 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.

È 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.

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.

Per la registrazione audio video delle iniziative copromosse dalla biblioteca, la biblioteca può richiedere la liberatoria all'uso delle medesime, per poterle renderle disponibili, a semplice scopo divulgativo, sui propri canali telematici.

È possibile concordare con la Direzione l'uso di eventuali spazi 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 1 postazione PC per docente, 1 LIM (lavagna interattiva elettronica), 10 postazioni PC per partecipanti ai corsi, 1 software d'aula per la gestione integrata della didattica tra postazione del docente e postazioni dei partecipanti.

L'attuale configurazione strumentale (dal 5 settembre 2017) è stata resa possibile grazie al contributo erogato dalla Fondazione CARIPT nell'ambito del Bando 9/2015 "Volontariato e cultura", a seguito del progetto "La biblioteca per l'inclusione digitale" presentato dal Comune di Pistoia.

La sala può essere noleggiata, durante l'orario di apertura della biblioteca, da soggetti privati e pubblici che possono verificarne la disponibilità, richiedere informazioni ed effettuare una richiesta formale di prenotazione all'indirizzo:

sangiorgio@comune.pistoia.it.

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 o da essa compartecipate, a seguito dell'adozione di specifico atto deliberativo;
- **a titolo oneroso** secondo le tariffe approvate dall'Amministrazione comunale per tutte le altre iniziative;

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

YouLab Pistoia: an American Corner

YouLab Pistoia. An American Corner è un progetto nato nel 2013 dalla collaborazione tra l'Ambasciata USA in Italia, e la Biblioteca San Giorgio di Pistoia, con lo scopo di creare un centro di innovazione digitale aperto al pubblico, nel quale in particolare i ragazzi e i giovani possano utilizzare una ricca dotazione di strumentazione audio-video ed informatica, per apprendere e maturare nuove competenze, fino ad arrivare alla piena padronanza dei diversi ambienti e piattaforme e alla realizzazione di prodotti digitali spendibili anche sul mercato.

La sua peculiarità è costituita dall'offerta di nuove tecnologie, per promuovere l'impresa, creare legami tra arte, design e cambiamento sociale, con particolare attenzione alla valorizzazione dei linguaggi espressivi dei giovani. Il Corner di Pistoia è stato il primo American Corner al mondo ad essere inserito in una biblioteca pubblica e a caratterizzarsi come Digital Innovation Center.

YouLab Pistoia offre gratuitamente a tutti gli iscritti alla Biblioteca San Giorgio la possibilità di usare individualmente la collezione di strumenti digitali presente nel Corner e di partecipare a programmi di attività (corsi, seminari, conferenze, laboratori) volti ad approfondire le competenze in materia di alfabetizzazione informatica e a consentire la creazione di nuovi prodotti digitali inerenti la grafica, i giochi, la realizzazione di applicazioni, la creazione di oggetti, la produzione di audio-video e la musica digitale.

Corsi di alfabetizzazione digitale

YouLab Pistoia organizza corsi di alfabetizzazione digitale sulle tematiche di uso più frequente (uso della posta elettronica, social network, uso del computer, etc.) con l'intendimento di offrire le informazioni di base necessarie a rendere i cittadini consapevoli e minimamente autonomi nell'uso degli strumenti tecnologici.

L'accesso ai corsi è gratuito ed avviene tramite prenotazione all'indirizzo youlab@comune.pistoia.it. Le iscrizioni sono accolte in rigoroso ordine di presentazione, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Servizio di rilascio delle credenziali SPID

Attraverso la sottoscrizione di una specifica convenzione con il gestore di identità digitale LEPIDA, il personale della biblioteca, debitamente formato allo scopo, rilascia le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) ai cittadini pistoiesi che ne sono sprovvisti. Il servizio avviene su appuntamento nei giorni di mercoledì e venerdì in orario 9-12.30 o 14.30-18.30 a settimane alterne.

Il servizio è completamente gratuito.

Caffetteria

La gestione della Caffetteria San Giorgio è affidata a terzi che ne garantiscono la conduzione secondo le modalità stabilite da apposito contratto di concessione, ai sensi del vigente Codice dei contratti pubblici.

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 i privati, concordando 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 possono richiedere al gestore servizi aggiuntivi quali buffet, colazioni di lavoro, catering nell'area bar e nello spazio esterno.

Gli utenti sono invitati a consumare i cibi e bevande della caffetteria esclusivamente nello spazio interno e in quello esterno di diretta pertinenza.

Per le consumazioni personali, non provenienti dal bar, sono utilizzabili in via esclusiva le postazioni all'esterno del bar nella Galleria centrale.

10.6. Servizi per i bambini e i ragazzi, le 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;

Gli spazi si integrano con quelli di *YouLab Pistoia. An American Corner*.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi loro riservati accompagnati da un 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 può svolgere sorveglianza sulle azioni dei singoli bambini o effettuare controlli sull'uscita dei medesimi dai locali della biblioteca.

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 loro la presentazione di un documento d'identità valido. 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.

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. È 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:
 1. 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;
 2. 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 e attività laboratoriali;
 3. dei pediatri di famiglia coinvolti nel progetto Nati per leggere, che contribuiscono a rendere consapevoli i genitori dell'importanza di leggere insieme ai propri figli, fin dalla loro più tenera età;
 4. della scuola e degli insegnanti, attraverso la condivisione di progetti finalizzati alla promozione della lettura e della biblioteca;
 5. 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.

La San Giorgio Ragazzi collabora attivamente con il Centro per le famiglie, attivato dal Comune di Pistoia, per offrire servizi integrati di interesse per il target del Centro, sia ospitando eventi organizzati dal Centro, sia collaborando attivamente alla condivisione di progetti comuni.

Attività e didattica

Consulenza bibliografica

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. La San Giorgio Ragazzi produce in media 10 bibliografie tematiche all'anno.

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; per lo stesso target, è prevista una sezione della newsletter settimanale dedicate alle novità librarie, ai consigli di lettura, agli appuntamenti settimanali delle attività rivolte ai bambini e ai ragazzi.

La biblioteca, compatibilmente con le risorse disponibili, offre opportunità formative a insegnanti e genitori mediante iniziative, conferenze, tavole rotonde organizzate anche in co-promozione con enti e soggetti esterni riguardanti l'educazione e la promozione della lettura.

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 0 a 5 a ricorrenza mensile offerto lungo tutto il corso dell'anno.

Il personale della sezione ragazzi 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 bambini e ragazzi sono dedicate altre attività ricorrenti quali le proiezioni settimanali di cartoni animati e/o film, laboratori, mostre tematiche e presentazioni di libri, per un minimo di 40 eventi nel corso dell'anno solare.

Nel programma mensile distribuito in biblioteca e consultabile sul portale è indicato se per partecipare agli eventi in calendario è necessaria o meno la prenotazione. Le iscrizioni sono accolte in ordine di presentazione, fino ad esaurimento dei posti disponibili. La frequenza è gratuita.

Progetto Nati per leggere

La biblioteca aderisce dal 2010 al progetto nazionale di promozione della lettura ad alta voce Nati per leggere destinato ai bambini 0-6 anni. Nel perseguire gli obiettivi educativi del progetto, condivisi con alcuni pediatri pistoiesi e in collaborazione dell'associazione Amici della biblioteca, la San Giorgio ragazzi effettua incontri mensili (Lettura ambulante) con bambini e genitori presso gli ambulatori pediatrici di Via Dalmazia, Via Capitini-Fornaci e Fagiolo, con un minimo di 7 incontri annuali, avvalendosi del personale della biblioteca o di aderenti all'associazione Amici della San Giorgio, con riconosciute competenze nei contatti con i bambini.

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. Le proposte didattiche sono elaborate annualmente e pubblicate sul portale della biblioteca in concomitanza con l'avvio dell'anno scolastico; a seconda dell'argomento e del livello di approfondimento, sono destinate ai bambini della scuola dell'infanzia e su su fino agli studenti del biennio delle scuole medie superiori.

Gli insegnanti interessati ad usufruire di tali attività didattiche devono farne richiesta tramite il modulo specifico disponibile sul portale web da inviare all'indirizzo di posta elettronica sangiorgio@comune.pistoia.it.

Le richieste vengono accolte in ordine di arrivo durante tutto l'arco dell'anno, fino ad esaurimento degli spazi assegnati a tali attività, pari ad un massimo 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
- fino ad un massimo di 15 richieste complessive nell'anno solare.

I gruppi classe hanno facoltà di visitare la biblioteca in modalità autogestita, ovvero senza l'intervento introduttivo e didattico del personale della Sezione, concordando però il giorno e l'orario con il personale della San Giorgio Ragazzi per evitare sovrapposizione e compresenze di più gruppi classe.

11. Gli impegni della biblioteca

11.1 I requisiti e gli standard di servizio

La biblioteca definisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

Accesso agli spazi

<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
Modalità di accesso	Libera e gratuita
Modalità di ingresso	Senza barriere architettoniche
Comunicazione chiusure estive (o riduzione di orario)	Entro il 15 giugno
Comunicazione di chiusure natalizie (o riduzione di orario)	Entro l'8 dicembre

Lettura e consultazione

<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
<u>Recupero documenti a scaffale</u>	immediato
Recupero documenti a magazzino	entro 1 ora

Prestito

<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
Rilascio della tessera	Immediato
Rilascio della tessera sostitutiva	Immediato
Notifica disponibilità prenotati	entro un giorno lavorativo dal rientro dal prestito
Richieste proroghe e prenotazioni telefoniche	durante gli orari di apertura
Intervallo di tempo fra la richiesta dell'utente e l'inoltro della stessa	entro 3 giorni lavorativi

Intervallo di tempo tra la disponibilità del volume e l'avviso all'utente entro 1 giorno lavorativo

Informazione e documentazione

<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
<u>tempi di aggiornamento del catalogo elettronico</u>	in tempo reale
<u>tempi di risposta alle richieste mail</u>	entro 3 giorni lavorativi

Attività e iniziative

<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
<u>Multicanalità informativa</u>	comunicazione sul portale dell'Istituzione e sui siti internet possibilità di iscriversi alla newsletter

11.2 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, 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.

12. 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 arrecare danno; in particolare, è fatto divieto assoluto di sottolineare i libri;

- 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;

- consumare cibi e bevande esclusivamente nelle aree all'aperto o negli appositi spazi interni riservati allo scopo, quali la zona antistante il bar e il pianerottolo del secondo piano;

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

Nelle aree destinate allo studio individuale o comunque classificate come silenziose, gli utenti devono tenere 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 dove è possibile conversare e studiare in gruppo. Anche in queste zone 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 adegua alle regole adottate nelle due tipologie di area, anche richiedendo l'intervento della Polizia Municipale o di altre forze di polizia.

13. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi entra in vigore contestualmente all'approvazione del testo da parte della Giunta Comunale di Pistoia.

Indice

1.	Che cos'è la Carta dei servizi	pag.	3
2.	Principi e valori condivisi	pag.	4
3.	La missione della Biblioteca San Giorgio	pag.	6
4.	Le ambizioni della Biblioteca San Giorgio	pag.	8
5.	Fare rete	pag.	10
6.	Il Patto per la Lettura	pag.	11
7.	Il Patto di Pistoia per la Lettura	pag.	13
8.	I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	pag.	15
9.	Gli strumenti con i quali la biblioteca eroga i propri servizi	pag.	20
10.	I servizi offerti dalla biblioteca	pag.	37
11.	Gli impegni della biblioteca	pag.	69
12.	Gli impegni degli utenti	pag.	71
11.	Entrata in vigore della Carta dei Servizi	pag.	72