



CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA DOCUMENTARIO INTEGRATO MUGELLO MONTAGNA FIORENTINA - SDIMM -

1. Identificazione della istituzione

Con l'acronimo SDIMM si intende il Sistema Documentario Integrato dell'area Mugello-Montagna Fiorentina. Questo sistema bibliotecario comprende e riunisce le biblioteche e gli archivi dei Comuni di Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Londa, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Pelago (attualmente solo archivio), Pontassieve, Reggello, Rufina, San Godenzo, Scarperia e San Piero, Vicchio.

2. I principi generali

“La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali. Essi potranno essere raggiunti solo attraverso la capacità di cittadini ben informati di esercitare i loro diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società. La partecipazione costruttiva e lo sviluppo della democrazia dipendono da un'istruzione soddisfacente, così come da un accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione. La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Questo Manifesto dichiara la fede dell'Unesco nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne.”

Dal Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche, 1994

La Carta dei Servizi è un documento flessibile e articolato che motiva e descrive le modalità di erogazione dei servizi, in maniera da favorire un rapporto trasparente e interattivo con la propria utenza. La Carta viene aggiornata ogniqualvolta ne ricorra la motivata necessità.

La presente Carta dei Servizi del Sistema Documentario Integrato Mugello Montagna Fiorentina (SDIMM) si ispira ai principi specifici riferiti alla missione delle Biblioteche pubbliche contenuti nel Manifesto IFLA/UNESCO, in attuazione degli art. 3 e art. 9 della Costituzione della Repubblica Italiana

Articolo 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Articolo 9

La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione.

La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

Il Sistema Documentario Integrato Mugello Montagna Fiorentina (SDIMM) ha i suoi fondamenti giuridici nella Legge regionale n. 21/2010 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali":

"Le reti documentarie locali sono la modalità ordinaria di gestire attività e servizi di biblioteche e archivi in Toscana" (art. 28 della L.R. 25 febbraio 2010, n. 21) e orienta il proprio operato sulla base delle indicazioni del Piano della Cultura della Regione Toscana, predisposto ai sensi della L.R. 21/2010 e del relativo Regolamento di attuazione di cui al DPGR 22r del 6 giugno 2011.

Per quanto riguarda in generale la tutela e la conservazione, il riferimento normativo è il Codice dei Beni culturali e del paesaggio (D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42).

Le finalità del Sistema Documentario, sorto nel 1986 tra i Comuni del Mugello e Montagna Fiorentina, possono essere riassunte nella *mission*: **garantire a tutti l'accesso alla conoscenza attraverso gli strumenti disponibili.**

Nelle quattordici biblioteche comunali è possibile leggere (su formato cartaceo o digitale) un libro o un giornale, prendere in prestito volumi, DVD, audiolibri, CD, navigare in Internet, iscriversi e partecipare a eventi culturali, gruppi di lettura, iniziative di promozione della lettura e del libro, mostre, corsi di formazione per il tempo libero.

Un aspetto fondamentale dei servizi offerti è il *reference*: il nostro personale è sempre a disposizione per suggerimenti e consulenze bibliografiche (sui temi del libro, della lettura e dell'editoria) e per informazioni sulla comunità e sul territorio, ecc.

L'aggiornamento del patrimonio librario, multimediale e digitale è uno dei punti fermi del Sistema così come la cura degli ambienti e degli spazi che devono essere adeguati e confortevoli per l'utenza.

Le nostre biblioteche sono inoltre punti di riferimento per la conservazione e la valorizzazione della memoria storica del territorio.

Il Sistema documentario svolge inoltre, in collaborazione con le istituzioni scolastiche del territorio, attività di educazione alla lettura, all'uso della biblioteca e degli strumenti bibliografici e informativi.

3. Principi Generali della Erogazione dei Servizi

La biblioteca pubblica costituisce un servizio di base la cui titolarità è in capo all'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, più confacente alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

L'offerta di servizio delle biblioteche della Rete SDIMM si ispira ai principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del 27 gennaio 1994.

3.1 Uguaglianza

I servizi delle biblioteche sono forniti sulla base del principio di uguaglianza all'accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Le biblioteche offrono i loro servizi indifferentemente a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono, senza limitazioni di carattere territoriale se non quelle imposte dalla salvaguardia del patrimonio documentario e dal rispetto delle leggi vigenti.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

3.2 Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Le biblioteche della Rete SDIMM osservano un orario di apertura adeguato alle diverse esigenze della comunità servita. Periodicamente possono effettuare aperture straordinarie della struttura in orari aggiuntivi, allo scopo di promuoverne l'utilizzo. Offrono accesso continuativo al catalogo in linea.

Le biblioteche della Rete SDIMM erogano in modo continuativo il proprio servizio, nei limiti orari resi noti attraverso opportuna segnaletica esterna ed interna. Eventuali riduzioni di orario o restrizioni nell'erogazione dei servizi sono prontamente comunicate al pubblico, ricorrendo al più ampio spettro possibile di modalità di comunicazione e adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

3.3 Accessibilità

Il Sistema si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche nelle varie sedi comunali e a migliorare l'accessibilità dei propri strumenti informatici.

3.4 Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono la più ampia scelta di documentazione sui diversi supporti, a stampa e informatici, riflettendo i più disparati orientamenti attuali e l'evoluzione della società, incoraggiando il dialogo interculturale.

3.5 Partecipazione e trasparenza

Le biblioteche della Rete SDIMM promuovono la partecipazione dell'utente, garantendo modalità semplici, chiare e sempre disponibili per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Esse informano la propria azione all'ascolto delle esigenze dell'utente, attuando tutte le azioni correttive compatibili con le risorse a disposizione per modificare le modalità di servizio, nel rispetto di una tempistica chiara e definita. Inoltre favoriscono la partecipazione dell'utente alla formazione e all'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto. Promuovono l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini, mettendo a disposizione specifici spazi di incontro e organizzando eventi di promozione alla lettura per le varie fasce d'età.

Le biblioteche della Rete SDIMM garantiscono la massima semplificazione delle procedure, impegnandosi a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti all'utente per accedere ai servizi e usufruire delle diverse opportunità.

3.6 Efficienza, efficacia ed economicità.

Il funzionamento della Rete SDIMM si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato), di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) e economicità. In questa ottica, partecipano in regime di reciprocità a diversi progetti regionali di cooperazione interbibliotecaria, nell'intento di offrire l'accesso a documenti e informazioni non presenti all'interno della propria collezione e non altrimenti disponibili. Le biblioteche inoltre perseguono costantemente l'obiettivo di cooperare con altre biblioteche anche attraverso accordi con gli altri sistemi bibliotecari regionali per usufruire dei benefici diretti e indiretti derivanti da economie di scala, compartecipazione degli oneri, accesso a risorse e opportunità esterne fruibili dall'utente.

4. Strumenti per l'erogazione del servizio

4.1 Le strutture

Il Sistema Bibliotecario Mugello Montagna Fiorentina (SDIMM) è costituito da 14 biblioteche comunali e dagli archivi di ente locale; è coordinato dall'Unione Montana dei Comuni del Mugello, tramite il Centro Servizi di Rete, e offre i suoi servizi a un bacino di utenza di circa 120.000 abitanti (pop. al 31/12/2016: 118.999). Come previsto dalla L.R. 21/2010, al Sistema Documentario Integrato Mugello Montagna Fiorentina aderiscono e partecipano - sulla base di apposite convenzioni - anche istituzioni scolastiche di scuola primaria e secondaria con le rispettive biblioteche e altri istituti, pubblici e privati, presenti nel territorio.

4.2 La cooperazione interbibliotecaria

Lo SDIMM è coordinato, a livello centrale, da un Centro Servizi di Rete.

Il Centro Servizi del Sistema Documentario Integrato Mugello-Montagna Fiorentina (SDIMM) si trova presso l'Ufficio Sviluppo Economico e Culturale dell'Unione Montana dei Comuni del Mugello; ne fanno parte due dipendenti a tempo indeterminato dell'ente, uno in funzione di Responsabile, l'altro di Esperto Amm.vo e/o Contabile, che curano gli aspetti amministrativi, e un catalogatore, esterno all'ente, che si occupa invece della catalogazione a livello di rete.

Il settore amministrativo del Centro Servizi SDIMM svolge una funzione di coordinamento e si occupa, in particolare, degli adempimenti necessari per la realizzazione dei servizi svolti a livello centralizzato per tutte le biblioteche del Sistema, quali:

- il trasporto del materiale documentario per il prestito interbibliotecario;
- l'attività di catalogazione informatizzata e centralizzata;
- la gestione e la manutenzione degli applicativi software per il prestito e la catalogazione;
- la gestione coordinata degli acquisti di materiale documentario per le biblioteche del Sistema;
- l'organizzazione e la realizzazione di iniziative relative a progetti di promozione alla lettura.

Spetta inoltre al settore amministrativo la convocazione delle riunioni dei Comitati Tecnici dei Bibliotecari dello SDIMM, la redazione e la tenuta agli atti dei relativi verbali, oltre alle attività di monitoraggio a livello di rete richieste dalla Regione Toscana, all'approntamento dei progetti di

rete per ottenere il finanziamento regionale e, più in generale, ogni altro adempimento amministrativo atto a garantire il buon funzionamento del Sistema e a disciplinare i rapporti con gli enti che vi aderiscono.

Il settore catalografico effettua la catalogazione a livello centralizzato ed informatizzato delle risorse documentarie acquisite dalle biblioteche del Sistema; si dedica inoltre alla bonifica del catalogo collettivo (OPAC) dello SDIMM ed offre supporto ai bibliotecari fornendo risposte a dubbi e/o quesiti in materia catalografica. Esso partecipa al catalogo collettivo nazionale SBN attraverso il Polo interrete SBN-RT1.

4.3 Le Raccolte

Le biblioteche del Sistema Documentario si impegnano ad offrire ai propri utenti un patrimonio documentario aggiornato che copre tutti i campi del sapere e adeguato a incontrare gli interessi e i bisogni di diversi livelli culturali, professionali e di scolarizzazione di ogni fascia d'età e dei gruppi linguistici più diffusi sul territorio.

Le raccolte documentarie riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli avvenimenti e degli uomini; rispettano il principio del pluralismo e incoraggiano il dialogo interculturale. Le scelte operate dal personale per la gestione e lo sviluppo delle raccolte e la loro fruizione non sono soggette a nessun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Il patrimonio librario di circa 400.000 unità documentarie descritte in un catalogo collettivo informatizzato (OPAC), disponibile al seguente indirizzo: <http://easy.uc-mugello.fi.it/easyweb/w2007/>

La disponibilità in rete del catalogo bibliografico rende possibile la conoscenza, in ogni punto del Sistema, di tutto il patrimonio disponibile e sua la fruibilità tramite il prestito interbibliotecario che ha cadenza periodica (da plurisettimanale a quindicinale a seconda delle biblioteche), in grado di offrire un servizio di qualità anche nei Comuni montani.

Le biblioteche del Sistema bibliotecario sono ricche di fondi speciali, ovvero raccolte di documenti su un particolare argomento: talvolta si tratta di donazioni, altre volte sono indice della volontà della biblioteca di specializzarsi su una tematica oggetto di lavoro culturale-educativo oppure di approfondire aspetti della comunità locale.

5. I Servizi

Sono di seguito indicati i servizi erogati con stabilità e regolarità in ognuna delle **sedi bibliotecarie di ente locale** del sistema documentario SDIMM; per gli altri si rimanda ai regolamenti delle singole strutture.

Tutti i servizi sono erogati gratuitamente salvo i casi esplicitati o altrimenti definiti dai regolamenti delle singole strutture. I servizi di consultazione e *reference* sono sempre gratuiti.

5.1.1 Lettura e consultazione

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La biblioteca pubblica organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali di cui dispone, organizza in

particolare sale di lettura e di consultazione, una sezione riservata ai ragazzi delle diverse fasce di età, una collezione di periodici, di audiovisivi e di documentazione digitale locale e remota.

La biblioteca pubblica mette a disposizione dell'utente l'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso.

5.1.2 Orari di apertura al pubblico

Le informazioni sul servizio (orari, numeri telefonici, recapiti, eventuali tariffe, etc.) sono costantemente aggiornate sia nelle sedi che online, sulle pagine del portale dell'Unione Montana dei Comuni del Mugello relative alle singole biblioteche della rete, nel sito del Sistema Documentario SDIMM (<http://serviziculturali.cm-mugello.fi.it/>), sul portale Openweb SDIMM (<http://easy.uc-mugello.fi.it/openweb/>), nei social del Sistema (fb, Instagram, ecc.).

Gli orari di apertura al pubblico delle biblioteche possono subire variazioni nel periodo estivo, in particolare in agosto. Di ciò viene data comunicazione preventiva sia con avvisi nelle biblioteche che canali web delle biblioteche stesse e del Sistema. Alcune delle biblioteche effettuano un orario di apertura continuato o anche serale.

5.1.3 Orientamento e informazioni bibliografiche

Il servizio di *reference* offre all'utente assistenza e orientamento per:

- l'uso della biblioteca e dei suoi servizi;
- la ricerca a catalogo delle opere possedute dalla rete documentaria locale o reperibili presso altre biblioteche;
- la definizione di percorsi di ricerca utili al recupero di informazioni, sulla base delle risorse disponibili nella rete bibliotecaria oppure online;
- indirizzi e attività delle biblioteche del territorio.

5.1.4 Iscrizione ai servizi della Rete SDIMM

L'utente iscritto presso una delle biblioteche della Rete SDIMM è riconosciuto come utente di tutte le biblioteche della Rete.

L'iscrizione ai servizi è gratuita. L'iscrizione al prestito è personale: le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi del Sistema saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale presso una delle biblioteche comunali ad esso afferenti.

L'iscrizione dà diritto al prestito di libri, cd musicali, audiolibri e altre tipologie di documenti messi a disposizione dalle singole biblioteche sulla base dei regolamenti vigenti in ciascuna sede. Per il materiale multimediale ogni biblioteca stabilisce l'eventuale quota d'iscrizione al prestito.

5.2 Servizio di prestito

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti antichi e di pregio, le tesi di laurea e i documenti appartenenti a sezioni speciali;

- i documenti di consultazione (fatto salvo per il prestito temporaneo dei documenti di consultazione, ove previsto).

La durata massima del prestito è così stabilita:

- 30 giorni naturali per i libri a stampa e/o elettronici (rinnovabile per 1 volta per altri 30 giorni, se non prenotati);

- 30 giorni naturali per gli audiolibri (rinnovabili per 1 volta per altri 30 giorni, se non prenotati)

- 7 giorni naturali per il materiale audio e video (CD-audio, VHS, DVD, CD-rom).

5.2.1 Ritardo nella restituzione dei documenti

Il ritardo nella restituzione comporta automaticamente l'esclusione temporanea dal servizio di prestito. Ciascuna biblioteca adotta specifiche misure sanzionatorie sulla base del proprio regolamento.

5.2.2 Consultazione del catalogo collettivo on-line (OPAC)

Il catalogo collettivo online è il principale strumento di orientamento e di informazione bibliografica sul patrimonio documentario della Rete SDIMM.

La Rete aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

La ricerca nel catalogo consente di individuare e localizzare i vari documenti e ottenere informazioni sulle biblioteche che li posseggono e sulla disponibilità per il prestito.

5.2.3 Prestito digitale e-book e consultazione periodici elettronici e banche dati

Le biblioteche della Rete SDIMM aderiscono MediaLibraryOnLine (MLOL), il portale digitale che consente di accedere gratuitamente a musica, film, e-book, quotidiani, riviste, audiolibri e banche dati.

L'accesso al sistema è possibile chiedendo username e password personale a una delle biblioteche della Rete SDIMM alla quale si è iscritti.

5.2.4 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

La biblioteca pubblica fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

Le biblioteche della Rete SDIMM offrono all'utente l'opportunità di accedere ai patrimoni bibliografici delle altre biblioteche aderenti al progetto regionale "Libri in rete" e al prestito di documenti fuori dalla Regione Toscana.

I prestiti extra-sistema si dividono in prestiti onerosi e prestiti non onerosi. Per ciascun circuito di cooperazione l'utente è chiamato a rispettare gli specifici regolamenti di servizio e, in particolare, a rispettare i tempi di restituzione fissati.

5.3 Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia oppure di scannerizzazione è disponibile per gli utenti delle singole biblioteche che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

5.4 Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età

dell'obbligo scolastico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

Sono previsti spazi diversificati a seconda delle fasce di età, laboratori per le attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole, con distribuzione di materiale illustrativo specifico.

5.5 Documentazione locale

Ogni biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del proprio territorio.

5.6 Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

Le biblioteche pubbliche si attivano per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispongono raccolte speciali in lingua. La biblioteca pubblica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che valorizzi le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

6. Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La Rete SDIMM organizza iniziative finalizzate alla promozione del libro e della lettura, alla valorizzazione delle proprie raccolte, della storia e della cultura del territorio.

Gli appuntamenti sono segnalati sul sito dell'Unione Montana dei Comuni del Mugello, sul portale OpenWeb e/o con locandine, manifesti o brochure distribuite nella rete delle biblioteche.

In diversi comuni del territorio ogni anno vengono realizzate mostre-mercato del libro per ragazzi con varie impostazioni tematiche e iniziative collaterali, alcune delle quali in collaborazione con l'Associazione di volontariato "Amici delle Biblioteche".

7. Diritti e doveri

Il Sistema garantisce agli utenti informazioni aggiornate sui servizi e sulle attività (presso le singole biblioteche, tramite mailing list, tramite le pagine web sui siti dei rispettivi comuni, o i social, attraverso depliant distribuiti sul territorio).

L'informazione sui patrimoni è fornita dai cataloghi, reperibili sul sito dell'Unione Montana dei Comuni del Mugello.

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative alle attività, all'utilizzo dei servizi del Sistema, alla consultazione del catalogo.

All'utente è garantito il libero accesso alle risorse documentarie, alle informazioni e ai servizi disponibili nelle biblioteche o accessibili tramite la rete interbibliotecaria o il collegamento con altri servizi.

L'utente ha diritto a essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. Il personale si adopera al fine di facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale; ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni; le biblioteche rispettano la riservatezza delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti. Ai fini della tutela della privacy, è garantita l'applicazione del "Codice in materia di dati personali".

Il Sistema promuove la partecipazione degli utenti, siano essi singoli o gruppi, garantendo loro modalità semplici chiare e sempre disponibili per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami sia nelle sedi delle biblioteche sia presso il Centro Servizi.

Le biblioteche del Sistema:

- . assicurano una continua, completa e aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi;
- . garantiscono che i dati personali degli utenti vengano utilizzati solo per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy;
- . partecipano al monitoraggio della Regione Toscana sulle biblioteche pubbliche;
- . favoriscono il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale attraverso la frequenza di corsi di formazione.

In uno spirito di convivenza civile e di reciproca collaborazione, l'utente è tenuto a:

- . rispettare le disposizioni stabilite dalle singole biblioteche in materia di orari, scadenze, eventuali tariffe, ecc.;
- . rispettare le strutture, gli arredi e il patrimonio documentario senza danneggiarli e garantendone la conservazione;
- . essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti;
- . non disturbare gli altri utenti;
- . rispettare le norme che, in ciascuna biblioteca, regolano la fruizione degli spazi;
- . comunicare, al momento dell'iscrizione, indirizzo, telefono, mail e in seguito le eventuali variazioni;
- . non danneggiare i materiali avuti in prestito e riconsegnarli nei tempi previsti;
- . conservare la tessera di rete.

In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, potrà essere disposta la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca.

I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

8. Suggerimenti e reclami

Ogni utente può inoltrare suggerimenti per migliorare i servizi erogati o reclami e segnalazioni per qualsiasi disservizio, malfunzionamento o comportamento non irreprensibile che ritenga di aver riscontrato.

I reclami possono essere presentati alle singole biblioteche o al Centro Servizi sia verbalmente, sia per iscritto e, in questo caso, oltre a poter essere presentati direttamente, potranno essere inoltrati per posta elettronica o tradizionale. Non saranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

Le singole biblioteche o il Centro Servizi, a seconda della segnalazione pervenuta, si impegnano a compiere gli accertamenti necessari con la massima celerità e a rispondere all'utente entro un massimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo; contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate di disservizio.

Il Sistema considera ogni segnalazione di disagio da parte degli utenti come un'occasione positiva di apprendimento, con la quale mettere alla prova l'organizzazione nella sua capacità di ottimizzare le risorse a favore delle esigenze del pubblico.

9. Informazione e partecipazione

Con periodicità prefissata, anche sulla base delle disposizioni regionali (tre settimane l'anno, stabilite annualmente nel Comitato Tecnico dei Bibliotecari), tutte le biblioteche del Sistema

effettuano la rilevazione numerica delle presenze settimanali, al fine di monitorare i flussi sia quantitativi che qualitativi di utenza.

Inoltre, ogni biblioteca può effettuare indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati e, in generale sulla qualità del servizio fornito, in un obiettivo di miglioramento dei servizi.

Gli utenti singoli o in forma associata possono avanzare proposte in ordine all'organizzazione dei servizi; possono inoltre presentare suggerimenti in merito all'acquisto di materiale documentario da parte delle biblioteche.

Lo SDIMM redige annualmente il monitoraggio richiesto alle biblioteche di ente locale dalla Direzione Cultura e Ricerca Settore Patrimonio Culturale, Siti Unesco, Arte Contemporanea, Memoria - Ufficio Biblioteche della Regione Toscana; i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze, compatibilmente con le risorse disponibili.