



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Cultura e Sport
Servizio Musei, Biblioteche e Archivi
Sistema Documentario Integrato Area Fiorentina
SDIAF

Approvazione con DD 2026/05006 del 26 giugno 2026



INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

4

Principi e finalità

- 1.1 - Uguaglianza e imparzialità
- 1.2 - Non discriminazione
- 1.3 - Sostenibilità
- 1.4 - Accessibilità
- 1.5 - Continuità e regolarità dei servizi
- 1.6 - Partecipazione e trasparenza
- 1.7 - Efficienza ed efficacia. Misurazione e comunicazione
- 1.8 - Autonomia e aggiornamento professionale del Personale
- 1.9 - Valorizzazione della rete culturale

2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

8

Caratteristiche

- 2.1 - Servizio di iscrizione alla rete SDIAF
- 2.2 - Servizio identità Alias
- 2.3 - Servizio di prestito interbibliotecario di rete
- 2.4 - Servizio di riproduzione documenti
- 2.5 - Servizio di accesso a internet
- 2.6 - Servizio di DigiToscana MediaLibraryOnline - La biblioteca digitale gratuita
- 2.7 - Catalogo bibliografico
- 2.8 - Attività di visibilità e aggiornamento di inventari archivistici
- 2.9 - Organizzazione
- 2.10 - Stakeholders
- 2.11 - Canali di accesso
- 2.12 - Contatti

3 - STANDARD DI QUALITÀ

14

4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

16

- 4.1 - Reclami
- 4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti
- 4.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

Premessa

I Comuni dell'area fiorentina, del Chianti fiorentino, del Valdarno fiorentino si sono uniti in un Sistema Documentario unico che crea un'unica grande offerta informativa sul territorio. Un sistema documentario lo SDIAF che riunisce le Biblioteche e gli Archivi, pubblici e privati, dell'area e si configura come una Rete Culturale orientata sia all'accesso per tutti i cittadini al mondo dell'informazione e della conoscenza, sia alla valorizzazione delle radici storico-politico-sociali del territorio con iniziative che rendano viva e fruibile la documentazione e il patrimonio bibliografico conservato.

Il servizio è stato e viene ancora oggi ampliato con decine di Istituti culturali, Associazioni, Enti religiosi e Università. L'offerta documentaria dello SDIAF è composta quindi sia dal patrimonio documentario delle biblioteche comunali prevalentemente orientate all'accesso all'informazione e a servizi di pubblica lettura generalista sia dal patrimonio di biblioteche e Istituti culturali pubblici o privati aderenti al sistema stesso.

L'elenco completo delle biblioteche e degli archivi aderenti è consultabile dal seguente link: <https://cultura.comune.fi.it/pagina/sistema-documentario-integrato-dellarea-fiorentina-sdiaf>

La Carta dei servizi è lo strumento che regola i rapporti tra le Biblioteche, gli Archivi, gli Enti ed Istituti che aderiscono alla rete documentaria SDIAF e gli utenti. Essa definisce le prestazioni che le Biblioteche, gli Archivi, gli Enti ed Istituti si impegnano ad assicurare, la tipologia, la qualità e le modalità di erogazione dei servizi, oltre che i criteri di controllo messi a disposizione degli utenti.

Tramite essa si ribadisce che compito della rete SDIAF è garantire il libero accesso gratuito all'informazione e alla documentazione con la massima liberalità e senza censure di alcun tipo né limiti d'età. L'obiettivo finale è la formazione di un cittadino consapevole in grado di potere sviluppare i propri interessi culturali e d'informazione, tramite i quali affermare pienamente il senso della propria cittadinanza.

Tale Carta dei Servizi è in linea e recepisce quanto stabilito dalla Legge Regionale Toscana n. 21 del febbraio 2010 – Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti ed attività culturali – e dal Regolamento di attuazione della stessa. I principi enunciati nella presente Carta dei Servizi sono da osservarsi obbligatoriamente da parte di tutti gli Enti aderenti a vario titolo alla rete SDIAF che provvederanno a recepire gli stessi unitamente ad esigenze specifiche, nei limiti dei propri Regolamenti e Carte dei Servizi interni ad ogni specifica realtà archivistica e bibliotecaria.

Principi e finalità

Le biblioteche, gli archivi e gli istituti aderenti alla rete SDIAF si riconoscono nei principi del Manifesto IFLA Unesco delle biblioteche pubbliche, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. Il Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche 2022 è disponibile in lingua inglese all'indirizzo <https://repository.ifla.org/handle/123456789/2006>

La traduzione ufficiale in lingua italiana è all'indirizzo <https://aibstudi.aib.it/article/view/13762/340>

Si riconoscono altresì nel Manifesto IFLA per Internet 2024 disponibile all'indirizzo <https://www.ifla.org/news/launch-of-iflas-internet-manifesto/>

Nelle comunicazioni e nel rapporto con l'utenza il sistema SDIAF invita le biblioteche, gli archivi e gli istituti aderenti all'attuazione dei valori del Manifesto della comunicazione non ostile (<https://www.paroleostili.it/manifesto-della-comunicazione-non-ostile>), contribuendo a rendere la rete un luogo accogliente e sicuro per tutti.

1.1 - Uguaglianza e imparzialità

I servizi forniti dalle Biblioteche, Archivi, Enti ed Istituti che aderiscono alla rete documentaria SDIAF sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, genere, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale o grado d'istruzione. Anche i documenti sono acquisiti e conservati senza censure e tenendo conto delle varie sensibilità nell'osservanza delle leggi vigenti. Servizi e materiali specifici sono previsti per quegli utenti che a qualsiasi titolo, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, come ad esempio gli appartenenti a nazionalità di lingua diversa, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.

Gli enti aderenti alla rete documentaria SDIAF s'impegnano a rispettare la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate, delle letture e dei prestiti dei propri utenti.

1.2 - Non discriminazione

Il Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina – SDIAF si impegna a garantire il pieno rispetto del principio di non discriminazione, contrastando ogni forma di esclusione, pregiudizio o disuguaglianza nell'accesso e nell'erogazione dei servizi bibliotecari e archivistici.

Le Biblioteche, gli Archivi e gli Istituti aderenti alla rete operano secondo criteri di equità, apertura e accoglienza, senza alcuna distinzione basata su genere, orientamento sessuale, identità di genere, età, origine etnica, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche, stato socioeconomico o qualsiasi altra caratteristica personale o culturale.

Nel pieno rispetto della dignità individuale e della pluralità delle identità, il sistema SDIAF si adopera per creare ambienti inclusivi e sicuri, capaci di favorire la libera espressione di sé e la partecipazione attiva alla vita culturale della comunità.

1.3 - Sostenibilità

Le biblioteche, gli archivi e gli istituti aderenti alla rete SDIAF riconoscono gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e si impegnano ad attivare tutte le azioni utili alla loro attuazione nelle loro politiche organizzative, nei loro progetti e nelle loro iniziative.

Si impegnano ad adottare e promuovere pratiche di economia circolare, stimolano il confronto con l'utenza su questi temi proponendo incontri, eventi, e presentazioni.

Partecipano e restano aggiornate, attraverso i loro operatori e nelle loro possibilità, al dibattito nella biblioteconomia sul ruolo delle biblioteche all'interno della società, anche riguardo al tema della sostenibilità, come ad esempio quello intorno alla Biblioteca delle cose.

1.4 - Accessibilità

Le biblioteche, gli archivi e gli istituti aderenti alla rete SDIAF, nella loro specificità e differenziazione, si riconoscono nel principio di accessibilità, impegnandosi a rimuovere qualsiasi tipo di barriera tra l'utenza e le proprie risorse.

Cercano per quanto loro possibile di abbattere qualsiasi tipo di "barriere" e garantire che tutti, indipendentemente da abilità fisiche, cognitive o sensoriali, possano accedere a servizi e risorse, incentivano la fruizione di contenuti digitali, formano il proprio personale e promuovono un ambiente accogliente e inclusivo.

Mettono a disposizione, per quanto possibile e nelle loro competenze, servizi e risorse dedicati a particolari fasce di pubblico, quali ad esempio libri in Braille e per ipovedenti a caratteri ingranditi, postazioni per la lettura dotata di ausili speciali dedicata a utenti con disabilità, etc.

1.5 - Continuità e regolarità dei servizi

Le Biblioteche e gli Archivi, gli Enti ed Istituti che aderiscono alla rete documentaria SDIAF s'impegnano ad offrire servizi regolari e continuativi per mettere a disposizione le proprie collezioni ed il proprio patrimonio documentario. Orari e servizi saranno opportunamente resi noti avvalendosi di tutte le forme idonee a garantire la maggiore informazione possibile, impegnandosi a creare ed a tenere aggiornati i propri siti web.

Le Biblioteche pubbliche aderenti s'impegnano altresì a fornire i servizi di consultazione, prestito e riproduzione dei documenti nel rispetto delle leggi vigenti, ad offrire assistenza ed aiuto nel reperimento degli stessi.

Carte dei Servizi e Regolamenti delle singole realtà possono prevedere specifiche modalità di fruizione del materiale.

1.6 - Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza ed il personale, secondo le rispettive competenze, sono attivi e responsabili dell'attuazione della Carta.

La rete SDIAF promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. La rete SDIAF garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso il proprio sito web che s'impegna ad aggiornare costantemente.

1.7 - Efficienza ed efficacia. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della rete SDIAF s'ispira ai principi d'efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La misurazione statistica e la verifica dei risultati vengono costantemente monitorati e portati a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono costantemente perseguiti e migliorati. I bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi alle esigenze. Particolare importanza rivestono le Statistiche annuali e le Settimane di rilevazione delle presenze nelle Biblioteche comunali.

Tali monitoraggi sono pubblicati e resi visibili sul sito della rete:

<http://sdiaf.comune.fi.it/statistiche.html>

1.8 - Autonomia e aggiornamento professionale del Personale

Gli archivisti, i bibliotecari ed il personale tecnico operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali e di quanto previsto dal Codice dei Beni Culturali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dalle varie Amministrazioni titolari.

L'aggiornamento professionale del personale è un impegno che la rete SDIAF si assume, garantendo interventi organici e regolari.

1.9 - Valorizzazione della rete culturale

La rete si impegna a valorizzare il contributo che ogni sua componente – biblioteca, archivio o istituto – può dare nella propria specificità al miglioramento della qualità della vita e alla promozione del benessere individuale e comunitario dei cittadini.

2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



Caratteristiche

Il Servizio offerto dal Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina si compone di attività di coordinamento e organizzazione tra gli enti della Rete e di servizi offerti all'utenza.

2.1 - Servizio di iscrizione alla Rete SDIAF

La Rete SDIAF fornisce a tutti i suoi utenti una tessera unica gratuita mediante una semplice iscrizione.

Per i minori di anni 14 è richiesta l'autorizzazione dei genitori.

Il Comune di Firenze, ente capofila del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina SDIAF e gli aderenti curano in sinergia gli adempimenti derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali. È compito di ciascuna parte verificare l'osservanza degli obblighi in materia di protezione dei dati personali presso le proprie sedi, ai sensi anche dell'Accordo di contitolarità disponibile a questo link <https://cultura.comune.fi.it/pagina/sistema-documentario-integrato-dellarea-fiorentina-sdiaf/vita-associativa>

Ogni biblioteca e archivio aderente alla rete SDIAF si impegna a dotarsi di appositi moduli di iscrizione che contengano una informativa sulla privacy che permetta l'accesso e il trattamento dei dati anche alle biblioteche aderenti alla rete documentaria dello SDIAF e al Comune di Firenze, in qualità di capofila. I dati forniti dagli utenti sono utilizzati esclusivamente per le attività istituzionali e nell'ambito della gestione dei servizi bibliotecari.

L'informativa dettagliata del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina è disponibili a questo link https://cultura.comune.fi.it/system/files/2023-05/Sistema%20SDIAF_informativa%20dettagliata.pdf

La tessera SDIAF è riconosciuta e abilitata per il prestito e per la consultazione in tutte le Biblioteche comunali e nei principali Istituti.

L'utente iscritto a SDIAF può richiedere in qualsiasi momento l'anonimizzazione dei propri dati, come da normativa vigente. Gli utenti inattivi da almeno 10 anni consecutivi sono anonimizzati d'ufficio ad inizio dell'anno solare successivo al decimo.

2.2 - Servizio identità Alias

Il Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina SDIAF intende garantire alle persone maggiorenni iscritte alle biblioteche che vi aderiscono un ambiente di studio, di confronto e di incontro inclusivo, e tutelare il benessere psicofisico di coloro che non si identificano con il proprio genere o hanno intenzione di intraprendere o stanno intraprendendo un percorso personale di transizione di genere.

Per questo è possibile richiedere l'attivazione di un alias, ovvero la sostituzione del proprio nome anagrafico con un nome "di elezione" che potrà essere utilizzato esclusivamente per l'accesso ai servizi bibliotecari di consultazione e prestito.

La scheda di servizio è consultabile dal seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/sdiaf-iscrizione-identita-alias>

2.3 - Servizio di prestito interbibliotecario di rete

La Rete SDIAF garantisce la condivisione delle informazioni e la localizzazione dei documenti, la condivisione del patrimonio di tutte le biblioteche pubbliche aderenti, degli Istituti universitari e di una parte significativa degli istituti culturali.

Il prestito interbibliotecario è il servizio che rende concreta la condivisione del patrimonio permettendo, tramite un servizio di trasporto libri, di richiedere da qualunque biblioteca pubblica del Sistema i materiali conservati in un altro istituto. I materiali richiesti e disponibili perverranno in circa una settimana presso la propria biblioteca.

Il Regolamento del prestito interbibliotecario è pubblicato sul sito web. Il prestito interbibliotecario di rete si avvale, oltre che di tutte le Biblioteche comunali, della collaborazione di altri enti il cui elenco è riportato sul sito web di SDIAF.

Tramite appositi punti di scambio il servizio di corriere SDIAF collabora con le reti bibliotecarie Reanet (Empolese-Valdelsa), Bibliolandia (Pisa), Po-net (Prato), SDIMM (Mugello e Montagna fiorentina), Rete documentaria aretina. La rete SDIAF aderisce a tutte le forme di collaborazione con le altre realtà documentarie volte a favorire il prestito librario e la fornitura di riproduzione di documenti (document delivery) in favore della propria e dell'altrui utenza. Nel rispetto dell'autonomia degli enti ad essa aderenti garantisce la propria partecipazione alle tipologie di scambio interbibliotecario e collaborazione previste a livello regionale quale Libri in Rete.

La regolamentazione dei prestiti al di fuori della Regione Toscana è demandata alle singole biblioteche e può prevedere corrispettivi a carico dell'utente.

2.4 - Servizio di riproduzione documenti

Le singole biblioteche aderenti alla rete SDIAF, nel rispetto delle normative vigenti, si impegnano a garantire il servizio di riproduzione con apposite procedure interne in base ai propri regolamenti.

2.5 - Servizio di Accesso a internet

La Rete SDIAF promuove l'accesso libero e gratuito ad internet e la messa a disposizione di specifiche postazioni nelle biblioteche comunali dedicate alla consultazione di materiali digitali e alla navigazione in rete.

2.6 - Servizio DigiToscana MediaLibraryOnline - La biblioteca digitale gratuita

DigiToscana MediaLibraryOnline è la biblioteca digitale della Regione Toscana, che consente di accedere gratuitamente, via internet, a quotidiani, riviste, e-book, musica, banche dati, film, immagini, audiolibri, ecc. Offre risorse in consultazione e gestisce anche il servizio di prestito digitale.

Per accedere ai contenuti occorre essere iscritti a una biblioteca comunale di una delle Reti documentarie toscane.

Le singole biblioteche aderenti alla rete SDIAF si impegnano a garantire l'accesso al servizio con le stesse modalità di iscrizione a SDIAF (vedi "Servizio di iscrizione alla Rete SDIAF").

La scheda di servizio è consultabile dal seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/sdiaf-digitoscana-medialibraryonline-la-biblioteca-digitale>

2.7 - Catalogo bibliografico

La rete SDIAF s'impegna ad aggiornare costantemente il proprio catalogo in linea, OPAC <https://opac.comune.fi.it/it/now/collettivo/> avvalendosi delle regole nazionali e internazionali e della collaborazione con altre realtà nazionali quali SBN (Servizio bibliotecario Nazionale) e regionali quali il sistema di interrogazione bibliografica "Biblio Toscana", allo scopo di rendere sempre maggiormente visibile e fruibile il proprio patrimonio documentario.

2.8 - Attività di visibilità e aggiornamento di inventari archivistici

La rete SDIAF s'impegna a rendere visibili le guide, gli strumenti di corredo, i repertori, gli inventari, i fondi documentari degli Archivi storici comunali e degli Istituti culturali aderenti, avvalendosi della collaborazione con altre realtà allo scopo di rendere sempre maggiormente visibile e fruibile il proprio patrimonio documentario.

Collabora con la Soprintendenza Archivistica e Bibliografica per la Toscana e promuove la partecipazione degli Archivi storici comunali e degli Istituti culturali alla banca dati SIUSA - Sistema Informativo Unificato per le Soprintendenze Archivistiche (<https://siusa-archivi.cultura.gov.it/cgi-bin/siusa/pagina.pl>) e al progetto AST - Archivi storici Toscani (<https://ast.sns.it/>), che diffonde sul web gli inventari degli Archivi storici comunali toscani.

2.9 - Organizzazione

L'Ufficio Coordinamento SDIAF ha i compiti di coordinare le attività ed i servizi di rete essenziali, promuovere la rete stessa, incoraggiandone il suo progressivo ampliamento e cercando di fargli avere la maggiore visibilità possibile.

Su indicazione del Collegio dei Sindaci e del Comitato Tecnico gestisce il piano annuale di lavoro, i progetti di rete, i progetti derivati da finanziamenti regionali, nazionali ed europei.

Tra le funzioni principali di coordinamento rientrano: la gestione dell'OPAC (Catalogo collettivo on-line) di rete, il coordinamento del prestito interbibliotecario, l'organizzazione del servizio di trasporto libri tra le biblioteche aderenti e i punti di contatto con le altre reti regionali, la messa a disposizione della biblioteca digitale e l'accesso gratuito alle sue risorse, l'accesso a banche dati professionali come Webdewey e Liberdatabase, la gestione del software di catalogazione adeguato alle norme nazionali e internazionali in colloquio con il Servizio Bibliotecario Nazionale SBN, il coordinamento del Polo SBN "RT1".

L'Ufficio Coordinamento SDIAF ha inoltre il compito di offrire e coordinare parte della formazione del personale bibliotecario.

Raccoglie infine dati quantitativi, elabora le statistiche di rete e le rende note sul proprio sito internet, al fine di monitorare la qualità del servizio e rendere trasparente e accessibile la propria attività.

Le biblioteche, gli archivi comunali e tutti gli altri Enti aderenti alla rete SDIAF garantiscono la visibilità e la fruibilità a titolo gratuito del proprio patrimonio documentario nei tempi e modi specificati nei relativi Regolamenti e Carte dei Servizi.

Le biblioteche, gli archivi comunali e tutti gli altri Enti aderenti alla rete SDIAF si impegnano inoltre:

- ◆ a rispettare i principi e le indicazioni contenute in questa carta, adeguandovi di conseguenza le proprie carte dei servizi;
- ◆ a garantire un'informazione completa e costante sul proprio patrimonio e sulle iniziative locali e di rete;
- ◆ a collaborare, secondo quanto richiesto, alla raccolta ed alla trasmissione dei dati statistici;
- ◆ a garantire la costante formazione del proprio personale;
- ◆ a concorrere con le risorse loro assegnate al raggiungimento degli obiettivi di sistema.

2.10 - Stakeholders

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti delle biblioteche, archivi e istituti privati aderenti a SDIAF.

2.11 - Canali di accesso

Gli uffici del Coordinamento SDIAF si trovano all'interno della Biblioteca delle Oblate, in Via dell'Oriuolo, 24 a Firenze.

L'ufficio coordinamento è accessibile all'utente previo appuntamento.

Il sito web istituzionale è <https://cultura.comune.fi.it/pagina/sistema-documentario-integrato-dellarea-fiorentina-sdiaf>

Le singole biblioteche, archivi e istituti privati aderenti alla rete SDIAF si impegnano a rendere visibili i propri orari e canali di accesso.

2.12 - Contatti

L'elenco delle singole biblioteche, archivi e istituti privati aderenti alla rete

SDIAF con relativi contatti si può consultare direttamente sul sito di SDIAF

<https://cultura.comune.fi.it/pagina/sistema-documentario-integrato-dellarea-fiorentina-sdiaf>



3 - STANDARD DI QUALITÀ

Standard di Qualità

Tempo di risposta ai reclami degli utenti	Entro 20 giorni
Convocazione Comitato tecnico	Almeno 2 ogni anno
Convocazione Collegio dei Sindaci	Almeno 1 ogni anno
Formazione professionale	Almeno 3 corsi all'anno
Servizio identità alias	Chiusura del procedimento entro 30 giorni dalla richiesta
Tempi di anonimizzazione utente	Chiusura del procedimento entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta
Evasione richiesta prestito interbibliotecario di rete	Entro 15 giorni dalla richiesta
Pubblicazione statistiche di rete annuali	Entro il mese di febbraio dell'annualità successiva
Pubblicazione della relazione annuale SDIAF sul sito istituzionale	Entro il mese di febbraio dell'annualità successiva





Pezzi
da ricollocare



4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO



4.1 - Reclami

Gli utenti hanno diritto di presentare reclamo per l'inosservanza degli impegni assunti dal Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina SDIAF tramite la presente Carta dei Servizi.

I reclami e le segnalazioni potranno essere inoltrati verbalmente, mail o posta ordinaria all'Ufficio SDIAF – via dell'Oriuolo, 24 – 50122 Firenze – tel. 055 2616543 – mail: sdiaf@comune.fi.it e dovranno contenere generalità, indirizzo, mail e/o telefono di colui che inoltra il reclamo. Reclami in forma anonima non verranno presi in considerazione.

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

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di inoltrare i reclami agli organi delle Amministrazioni competenti, nelle forme previste dai relativi Statuti e Regolamenti, fatto salvo il diritto di rivolgersi ai mezzi ordinari previsti dalla giustizia amministrativa.

4.2 - Individuazione delle modalità di partecipazione degli utenti

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Le biblioteche, gli archivi e gli istituti aderenti alla rete SDIAF, nella loro specificità e differenziazione, si impegnano a promuovere la partecipazione degli utenti, nelle forme previste dalle loro carte dei servizi o documenti analoghi, come ad esempio le proposte di desiderata. Nell'ottica di una collaborazione e partecipazione proficua e costruttiva gli utenti sono tenuti ad un comportamento congruo e improntato al rispetto degli spazi, del personale e del patrimonio documentario. Le biblioteche, gli archivi e gli istituti aderenti alla rete SDIAF gestiscono il rapporto dei propri utenti all'interno delle loro carte dei servizi o documenti analoghi.

4.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei servizi è approvata con Determina dirigenziale, si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene periodicamente rivista, per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione. La Carta è pubblicata sul sito del Comune di Firenze nella sezione Amministrazione trasparente e sul sito dello SDIAF a questo link <https://cultura.comune.fi.it/pagina/sistema-documentario-integrato-dell-area-fiorentina-sdiaf/servizi>.

Data aggiornamento della Carta

Il presente testo è stato approvato dal Comitato Tecnico del 25 febbraio 2026.

Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

