

CARTA DEI SERVIZI DELLA RETE SDIAF SISTEMA DOCUMENTARIO INTEGRATO DELL'AREA FIORENTINA

1. PREMESSA

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza
- Continuità e regolarità dei servizi
- Partecipazione e trasparenza
- Efficienza ed efficacia. Misurazione e comunicazione
- Personale: autonomia e aggiornamento professionale
- Catalogo: visibilità ed aggiornamento
- Collaborazione con altre realtà
- Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca
- Standard di riferimento

3. DIRITTI E DOVERI

- L'Ufficio SDIAF
- Gli Enti aderenti
- Il personale
- Gli utenti
- Reclami

Premessa

I Comuni dell'Area Metropolitana fiorentina del Chianti fiorentino, del Valdarno fiorentino e la Provincia di Firenze 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 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.

Promuovono il Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina – SDIAF - l'Amministrazione Provinciale di Firenze e i Comuni di: Bagno a Ripoli, Barberino Val d'Elsa, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Figline Valdarno, Firenze, Greve in Chianti, Impruneta, Incisa Valdarno, Lastra a Signa, Reggello, Rignano sull'Arno, San Casciano Val di Pesa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Tavarnelle Val di Pesa, Vaglia.

Il servizio è stato e viene ancora oggi ampliato con apposite convenzioni, 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.

La Carta dei servizi è lo strumento che regola i rapporti tra le Biblioteche, gli Archivi pubblici, gli Enti ed Istituti che aderiscono alla rete documentaria SDIAF e gli utenti. Essa definisce le prestazioni che le Biblioteche, gli Archivi pubblici, 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 con 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 propri Regolamenti e Carte dei Servizi.

2. Principi fondamentali

Uguaglianza

I servizi forniti dalle Biblioteche e gli Archivi pubblici, gli Enti ed Istituti che aderiscono alla rete documentaria SDIAF sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione 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.

Continuità e regolarità dei servizi: tipologie

Le Biblioteche e gli Archivi pubblici, 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.

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 <http://sdiap.comune.fi.it/> che s'impegna ad aggiornare costantemente.

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 saranno pubblicati e resi visibili sul sito della rete: <http://sdiap.comune.fi.it/statistiche.html>

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Gli Archivistici, 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.

Catalogo bibliografico: visibilità ed aggiornamento

La rete SDIAF s'impegna ad aggiornare costantemente il proprio catalogo in linea, OPAC <http://opac.comune.fi.it/easyweb/w2001/> avvalendosi delle regole nazionali e internazionali e della collaborazione con altre realtà nazionali quali SBN (Servizio bibliotecario Nazionale) <http://www.sbn.it> e regionali quali il sistema di interrogazione bibliografica regionale MetaOPAC, <http://web.rete.toscana.it/metaopac/> allo scopo di rendere sempre maggiormente visibile e fruibile il proprio patrimonio documentario. Le consultazioni sono possibili sull'intero patrimonio o, a scelta, sulle singole biblioteche o gruppi.

Inventari archivistici: visibilità ed aggiornamento

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 delle regole nazionali ed internazionali e della collaborazione con altre realtà allo scopo di rendere sempre maggiormente visibile e fruibile il proprio patrimonio documentario. Collabora con la Soprintendenza Archivistica per la Toscana e partecipa alla banca dati SIUSA sistema informativo unificato per le Soprintendenze Archivistiche <http://siusa.archivi.beniculturali.it/> e con

la banca dati degli inventari degli Archivi storici comunali della Regione Toscana AST Archivi storici toscani <http://ast.filosofia.sns.it/>.

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. La Rete SDIAF fornisce a tutti i suoi utenti una tessera unica gratuita mediante una semplice iscrizione. **Per i minori di anni 14** sarà richiesta l'autorizzazione dei genitori. La tessera SdiAF sarà riconosciuta e abilitata al prestito e alla consultazione in tutte le Biblioteche comunali e nei principali Istituti. **La rete SdiAF riconosce la Carta regionale dei servizi – Tessera sanitaria come ulteriore strumento di riconoscimento e fornitura di servizi** attraverso il codice fiscale. Il prestito interbibliotecario è il servizio che rende concreta la condivisione del patrimonio permettendo, tramite un servizio di corriere dedicato, di richiedere da qualunque biblioteca pubblica del Sistema i materiali conservati in un altro istituto. I materiali richiesti e disponibili perverranno in una settimana presso la propria biblioteca. Il Regolamento del Prestito interbibliotecario è pubblicato sul sito web <http://sdiAF.comune.fi.it/prestito.html>

Il prestito interbibliotecario di rete si avvale, oltre che di tutte le Biblioteche comunali, della collaborazione dei seguenti Enti ed Istituti: Università degli Studi di Firenze, Università Europea, Accademia della Crusca, Biblioteca Marucelliana, Cedeas ASL 10, Facoltà Teologica dell'Italia centrale, Gabinetto Vieusseux, le Biblioteche della Regione Toscana riunite nella rete Cobire.

Tramite appositi punti di scambio il servizio di corriere SDIAF collabora con le reti bibliotecarie di Reanet (Empolese-Valdelsa), Bibliolandia (Pisa), Ponet (Prato), SDIMM (Mugello e Montagna fiorentina).

Collaborazione con altre realtà

La rete SDIAF aderisce a tutte le forme di collaborazione con le altre realtà documentarie volte a favorire il prestito librario ed il 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 (LIR <http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/prestIntbib/accesso.asp>), nazionale ed internazionale, secondo i regolamenti specifici.

Accesso al mondo internet

La Rete SDIAF garantisce l'accesso al mondo di internet e promuove la creazione di data base remoti di materiali digitali consultabili dagli utenti, in collaborazione con gli altri enti, quale la piattaforma MediaLibrary realizzata con la Regione Toscana <http://toscana.medialibrary.it>.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La rete SDIAF favorisce gli incontri, gli scambi di esperienze, di conoscenze e di buone pratiche. Organizza dibattiti, incontri, presentazioni ed altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso del proprio patrimonio, dei propri servizi, la lettura, l'informazione, l'educazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie, dell'informazione, la formazione ricorrente ed il confronto tra saperi diversi. Collabora tramite in propri aderenti alla diffusione della lettura in strutture sanitarie e pubbliche a valenza sociale.

La rete SDIAF s'impegna in particolare modo a promuovere la lettura tra le fasce più giovani della popolazione tramite l'offerta di spazi e collezioni appositamente dedicati.

La rete SDIAF promuove attività di studio, ricerca, mostre, iniziative finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di Archivi, raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locali. Produce anche pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

Standard di riferimento

Gli standard di riferimento per le rilevazioni statistiche e per gli obiettivi da raggiungere, sono gli indicatori stabiliti dalla Regione Toscana e più in particolare:

Indicatori delle risorse

- indice della dotazione di personale (FTE ogni 2.000 abitanti);
- indice di spesa (spese di funzionamento pro capite);
- indice di superficie (mq di area destinata ai servizi al pubblico / abitanti x 10);
- indice di incremento del patrimonio bibliografico (acquisti ogni 1.000 abitanti);
- indice della dotazione di periodici (abbonamenti in corso ogni 1.000 abitanti);
- indice della dotazione documentaria (dotazione documentaria ultimi 15 anni pro capite);
- indice di incremento del patrimonio bibliografico (acquisti ogni 1.000 abitanti);
- indice di spesa per acquisto di materiale bibliografico (spese per acquisto di materiale bibliografico pro capite).

Indicatori dei servizi

- indice di apertura (somma di 1/3 delle ore di apertura mattutina con le ore di apertura pomeridiana, serale, festiva e del sabato);
- indice di prestito (prestiti pro capite);
- indice di impatto (percentuale di utenti attivi del servizio di prestito sugli abitanti);
- indice di affollamento (presenze registrate nei giorni di rilevazione);
- indice di fidelizzazione (prestiti per utente attivo del servizio di prestito);
- indice di circolazione (totale dei prestiti in rapporto al patrimonio documentario totale);
- indice di costo dei servizi (costo medio per prestito);
- indice percentuale del prestito interbibliotecario rispetto al prestito locale (utilizzato esclusivamente per le considerazioni espresse nel capitolo 3, accanto ad altri indicatori costruiti ad hoc)

3. Diritti e Doveri

L'Ufficio SDIAF

- Compito dell'ufficio di coordinamento SDIAF è promuovere la rete omonima, incoraggiare il suo progressivo ampliamento e darle la maggiore visibilità possibile.
- Gestisce l'Opac di rete, coordina il prestito interbibliotecario, gestisce il piano annuale di lavoro, i progetti di rete, i finanziamenti regionali, elabora le statistiche di rete e si occupa della formazione del personale bibliotecario.

Gli Enti aderenti

- Gli Enti aderenti alla rete SDIAF si distinguono in Biblioteche pubbliche, Archivi storici comunali, Enti ed Istituzioni privati. L'elenco completo si trova sul sito web <http://sdiap.comune.fi.it/sistema.html>.
- Tutti garantiscono la visibilità e la fruibilità del proprio patrimonio documentario nei tempi e modi specificati nei singoli Regolamenti e Carte dei Servizi.
- Aderiscono agli standard tecnici di cooperazione.
- Garantiscono un'informazione completa e costante sul proprio patrimonio e sulle iniziative locali e di rete.
- Collaborano, secondo quanto richiesto, alla raccolta ed alla trasmissione dei dati statistici.
- Garantiscono la costante formazione del proprio personale.
- Concorrono con le risorse loro assegnate al raggiungimento degli obiettivi di sistema.
- Garantiscono il funzionamento delle proprie strutture nel rispetto degli standard minimi regionali e delle relative leggi in vigore.

Il personale

- Garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni, ai servizi disponibili ed alle iniziative di rete.
- Assiste l'utente con professionalità, correttezza, cortesia, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazioni.
- Recepisce i desiderata dell'utenza e li trasmette ai diretti responsabili per gli opportuni provvedimenti.
- Fa rispettare il Regolamento e la Carta dei Servizi della propria struttura.
- In caso di reclami indica all'utente le modalità appropriate per rivendicare le proprie ragioni.
- Partecipa ai percorsi di formazione prescritti.
- Osserva e fa rispettare le norme di sicurezza particolari e generali.

L'utente

- Rispetta i Regolamenti e le Carte dei Servizi delle strutture della Rete
- Rispetta le scadenze di restituzione dei documenti.
- Rispetta i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno e pregiudicare la loro integrità e buona conservazione.
- Rispetta gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile.
- Adotta un comportamento corretto e collaborativo con il personale, seguendone le indicazioni ed in caso di contrasto seguire le procedure previste per i reclami.
- Ha diritto ad ottenere gratuitamente la tessera SDIAF che permette di essere iscritti a tutte le biblioteche pubbliche di rete, di accedere al prestito locale e interbibliotecario, di essere abilitato all'accesso internet e ai servizi che saranno attivati on-line.

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, spediti via fax, mail o posta ordinaria all'Ufficio SDIAF – via S.Egidio, 21 – 50122 Firenze – tel. 055 2626557, fax 055 2616563 – mail: sdiap@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.