

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **SISTEMA BIBLIOTECARIO MUGELLO ALTO MUGELLO VAL DI SIEVE**

Il Sistema Bibliotecario Mugello Alto Mugello Val di Sieve, sorto nel 1986, è costituito da 15 biblioteche comunali e da 16 istituzioni scolastiche.

Le biblioteche comunali aderenti sono quelle dei comuni di: Barberino, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Londa, Marradi, Palazzuolo, Pontassieve, Reggello, Rufina, San Godenzo, San Piero, Scarperia, Vaglia e Vicchio.

Le istituzioni scolastiche sono: Istituto comprensivo di Barberino, Scuola elementare e Scuola media di Borgo San Lorenzo, Istituto comprensivo di Dicomano, Istituto comprensivo di Firenzuola, Istituto comprensivo di Marradi e Palazzuolo, Scuola elementare e Scuola media di Pontassieve, Istituto comprensivo di Rufina, Istituto comprensivo di Pelago, Istituto comprensivo di San Piero a Sieve e Vaglia, Istituto comprensivo di Scarperia, Istituto comprensivo di Vicchio, Liceo Scientifico Giotto Ulivi di Borgo San Lorenzo, I.P.S.I.A. Chino Chini di Borgo San Lorenzo, Istituto Superiore Ernesto Balducci di Pontassieve.

Il rapporto delle biblioteche scolastiche con il Sistema Bibliotecario è regolato da un Protocollo di Intesa che stabilisce sia gli impegni di dette biblioteche che i servizi che il Sistema offre loro. Data la peculiarità di queste biblioteche, si ritiene opportuno riferire gli indicatori di efficienza alle sole biblioteche comunali, rimandando ad un futuro prossimo la rilevazione degli standard di servizio delle scolastiche. Tuttavia, con la sottoscrizione del protocollo di intesa le biblioteche scolastiche si sono impegnate a garantire l'apertura delle biblioteche e l'attività di prestito e a inserire i loro volumi nel catalogo unico e, pertanto, a renderli disponibili, per il tramite della biblioteche comunali, al prestito interbibliotecario.

Requisito fondamentale per l'adesione al Sistema da parte delle biblioteche è la circolazione dei documenti.

Il Sistema Bibliotecario è dotato di un Centro Servizi che si trova presso la Comunità Montana Mugello e che svolge tutte le attività centralizzate, tra cui la catalogazione e l'organizzazione del prestito interbibliotecario.

## **1. PRINCIPI GENERALI**

### ***Eguaglianza***

1. Il sistema bibliotecario Mugello Alto Mugello Val di Sieve nell'erogazione dei servizi si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche. Per gli utenti portatori di handicap il servizio sarà erogato nelle strutture bibliotecarie a loro più facilmente accessibili (biblioteche di Firenzuola, Pontassieve, Scarperia, San Piero a Sieve, Vicchio) nell'ambito dell'orario di apertura previsto per detto servizio.
2. L'accesso al servizio di prestito interbibliotecario è garantito a tutti i cittadini dei comuni che partecipano al sistema, nonché a chi vi dimora per ragioni di studio o lavoro.

### ***Imparzialità***

Le biblioteche partecipanti al sistema bibliotecario Mugello Alto Mugello Val di Sieve ispirano il proprio comportamento nei confronti dell'utente a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

### ***Continuità***

1. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con obiettività, imparzialità, continuità e regolarità.
2. Eventuali interruzioni del servizio saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura possibile al fine di arrecare agli utenti il minor danno.

### ***Accessibilità***

1. Le biblioteche del Sistema bibliotecario Mugello Alto Mugello Val di Sieve effettuano orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.
2. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.
3. Le biblioteche del Sistema bibliotecario Mugello Alto Mugello Val di Sieve si impegnano alla eliminazione delle barriere architettoniche che ostacolano l'erogazione dei servizi.

### ***Diritto di scelta***

1. Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, valorizzando il patrimonio culturale e sociale della comunità, lo sviluppo culturale dei cittadini, il confronto tra tradizioni culturali diverse nonché favorendo l'esercizio del diritto allo studio.
2. La cooperazione viene utilizzata come strumento per garantire la pluralità di servizi, in quanto ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed è un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare.
3. Nell'ambito del Sistema, una diffusione più capillare dei servizi di biblioteca è sperimentata con l'organizzazione di servizi extramurali quali il bibliobus, il prestito a domicilio e in strutture socio-sanitarie.

### ***Partecipazione***

1. La partecipazione degli utenti è garantita e si apprestano appositi strumenti al fine di favorire la collaborazione degli utenti stessi per il miglioramento del servizio.
2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso delle biblioteche che lo riguardano. Egli può in ogni momento verificare lo stato delle richieste in corso, conoscere a quali biblioteche sono state indirizzate, chiedere ragione dei rimborsi spese che gli vengono richiesti.
3. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### ***Efficienza ed efficacia***

1. Le Biblioteche del Sistema bibliotecario Mugello Alto Mugello Val di Sieve si impegnano ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficacia (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) ed efficienza (ottenimento dei risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza), elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.
2. La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene annualmente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard

- professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utente vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.
3. In un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e il servizio, ad ottimizzare i risultati, a contenere i costi.

## **2. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

### ***Diritti e doveri***

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione provinciale deve:

- finanziare adeguatamente il Sistema bibliotecario secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente una serie di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

La Comunità Montana Mugello e la Comunità Montana Montagna Fiorentina devono:

- garantire il funzionamento del Centro Servizi e del prestito interbibliotecario;
- svolgere una funzione di coordinamento e di finanziamento delle attività centralizzate.

Le amministrazioni comunali devono:

- finanziare adeguatamente le biblioteche rispettando gli standard stabiliti dal Sistema;
- dotare le biblioteche di personale professionalmente qualificato in numero sufficiente a garantire il buon funzionamento;
- garantire l'apertura della propria biblioteca per almeno 9 ore durante la settimana.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza.

L'utente deve:

- rispettare le regole del Sistema bibliotecario, le scadenze, pagare i rimborsi stabiliti;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

## **3. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

### ***Reclami***

1. Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal Sistema bibliotecario nella Carta dei Servizi.
2. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta

- nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.
3. Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro reclami agli organi dell'Amministrazione, al Difensore Civico o all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.
  4. Le biblioteche garantiscono il diritto alla tutela dei dati personali in base alla normativa vigente.

#### ***Informazione e partecipazione***

1. Con periodicità prefissata, il Sistema bibliotecario effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.
2. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

### **4. L'OFFERTA ALL'UTENZA**

#### ***Raccolte documentarie e loro organizzazione***

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

#### ***Personale: autonomia e aggiornamento professionale***

1. I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento.
2. L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che il sistema bibliotecario assume, garantendo interventi organici e regolari.

### **5. SERVIZI OFFERTI**

#### ***Il catalogo collettivo***

Per favorire la circolazione dell'informazione e garantire che da ogni punto del sistema sia possibile accedere al patrimonio informativo di tutto il Sistema, le biblioteche dispongono di un catalogo elettronico collettivo consultabile presso ogni biblioteca e via Internet. Il catalogo collettivo, denominato LIBRER, comprende oltre 136.000 titoli originali.

Nel corso del 2001 si è prospettata la possibilità di sostituire l'attuale apparato informatico

del Sistema grazie ai fondi comunitari del programma Leader II – Progetto Rete Civica.

Nell'ottobre 2001 la fornitura è stata aggiudicata alla società Nexus s.r.l. di Firenze.

Il software scelto è composto da una suite di 4 programmi in relazione tra loro: Easycat (catalogazione), Easyweb (interfaccia web del catalogo), Zefiro (catalogazione derivata), Fluxus (gestione prestiti) e sarà integrato da un quinto modulo che consentirà la gestione amministrativa e dei periodici la cui release era

prevista per la primavera 2002 ma non è ancora disponibile. E' stato invece acquisito un aggiornamento del programma di prestito che consente la gestione delle statistiche.

Il nuovo software ha una struttura molto agile con i programmi installati su server residenti presso la Comunità Montana Mugello, l'accesso di tutte le biblioteche del Sistema avviene tramite browser su linea ISDN a 64K con una architettura di rete extranet.

I vantaggi per gli utenti sono notevoli: aggiornamento in tempo reale del catalogo accessibile in rete, ampliamento delle possibilità di ricerca sul catalogo on line (Easyweb), creazione di una banca dati 'utenti di sistema' e quindi definizione di politiche di prestito comuni a tutte le biblioteche del Sistema, possibilità di prenotazione dei volumi disponibili presso tutte le biblioteche dove l'utente è iscritto da una postazione remota (opzione possibile ma non ancora attivata per ritardi nell'acquisizione del software e nella verifica di funzionalità del programma).

Il programma di prestito Fluxus acquisito da un anno non è comunque del tutto operativo essendo ancora in fase di testaggio per ritardi nello sviluppo del software imputabili alla società produttrice. Attualmente il prestito locale funziona piuttosto bene mentre le procedure di prestito interbibliotecario così come di prenotazione da remoto non sono attive per l'instabilità che ancora caratterizza il programma.

### ***Consultazione***

Le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario assicurano la consultazione in sede del materiale bibliografico e documentario, dei periodici e dei cd rom.

### ***Servizio di prestito***

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. Ogni biblioteca del sistema garantisce l'erogazione del servizio di prestito secondo le modalità previste dal proprio regolamento.

Il servizio di prestito è disponibile presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario per tutti i cittadini.

### ***Prestito interbibliotecario***

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

Il servizio di prestito interbibliotecario locale è disponibile presso ogni biblioteca del Sistema e garantisce la possibilità di richiedere, in consultazione o in prestito, volumi posseduti da altre biblioteche del Sistema. La richiesta viene fatta direttamente presso la propria biblioteca, nel normale orario di apertura al pubblico; la biblioteca si impegna a rendere disponibile il documento entro dieci giorni. A partire da gennaio 2003 il prestito interbibliotecario è stato potenziato portando a due i contatti settimanali tra tutte le biblioteche del sistema e rendendo dunque disponibili i documenti richiesti entro un massimo di 6 giorni lavorativi.

Il servizio di prestito interbibliotecario regionale consente di richiedere libri posseduti da altre reti toscane; per questo servizio la Regione Toscana ha predisposto un nuovo protocollo di prestito tramite modulo elettronico e gestione centralizzata delle statistiche. Per l'utente finale vale lo stesso iter di richiesta di prestito interbibliotecario locale e il tempo massimo di attesa è di 4 giorni.

Qualora, per cause di forza maggiore, non sia possibile rispettare i tempi prescritti sarà cura della biblioteca informarne l'utente.

Il servizio di riproduzione dei documenti è tutelato dalla normativa vigente.

### **Servizi di informazione e consultazione in linea**

Nelle biblioteche è possibile richiedere un servizio di consulenza per le ricerche bibliografiche. Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti, il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, tramite collegamento remoto o installate localmente.

Le biblioteche che hanno in gestione gli archivi storici si impegnano a fornire assistenza nella ricerca e a rendere disponibili agli utenti i documenti conservati negli archivi con le modalità e negli orari stabiliti dalle stesse e in accordo con le disposizioni dettate dalla Soprintendenza Archivistica.

Inoltre, le biblioteche si impegnano a rendere disponibile la consultazione di Internet al pubblico per fini di studio o di ricerca culturale con le modalità e negli orari stabiliti dalle stesse.

### **Servizi per bambini e ragazzi**

Le biblioteche sono dotate di una sezione ragazzi e si impegnano ad operare in collaborazione con le locali biblioteche scolastiche.

### **Documentazione locale**

Il Sistema bibliotecario Mugello Alto Mugello Val di Sieve 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 territorio.

## **6. OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE NEL CORSO DELL'ANNO 2003**

### **Acquisti**

Tenuto conto degli impegni di spesa dell'anno 2002 per l'acquisto di materiale documentario di ogni singola biblioteca, l'impegno per l'anno 2003 è di mantenere gli standard finora raggiunti aumentando, a livello di intero sistema, gli acquisti del 3%, percentuale corrispondente approssimativamente al tasso di inflazione annuo programmato. Per le biblioteche che hanno investito somme inferiori a Euro 1.033, l'impegno è di garantire una spesa minima pari a Euro 1.033. Pertanto, nel prossimo bilancio i capitoli di spesa destinati all'acquisto di materiale documentario dovranno essere i seguenti:

<b>Biblioteca</b>	<b>Popolazione</b>	<b>Spesa 2002</b>	<b>Obiettivi 2002</b>	<b>+ 3%</b>	<b>Spesa 2003</b>
Barberino	9.650	6.713,94	5.412,79	162,38	5.575,17
Borgo S. Lorenzo	16.131	13.612,27	12.973,23	389,20	13.362,43
Dicomano	4.955	1.530	1.058,76	31,76	1.090,52
Firenzuola *	4.824	12.500	8.999,26	269,98	9.269,24
Londa	1.751	1.008,95	1.032,91	30,99	1.063,9
Marradi	3.625	2.424,27	2.117,48	63,52	2.181
Palazzuolo	1.293	273	2.117,48	63,52	2.181
Pontassieve	20.250	22.000	17.206,83	516,20	22.660
Reggello	14.371	11.829	9.207,81	276,23	9.484,04
Rufina	6.719	6.800	2.194,33	65,83	2.260,16

San Godenzo					
San Piero	3.763	3.997,53	3.997,53	119,93	4.117,46
Scarperia *	7031	6962,87	5.958,21	178,75	6.136,96
Vaglia	4.889	1.719,56	1.693,3	50,80	1744,1
Vicchio	7.187	4.500	4.234,95	127,05	4.362

Nel 2002 tutte le biblioteche del sistema che hanno inviato i dati hanno superato gli obiettivi previsti dalla Carta dei Servizi, ad eccezione di Palazzuolo e Londa che è appena al di sotto degli obiettivi 2002, tanto che la spesa pro capite che doveva attestarsi su € 0,74 risulta invece essere € 0,90.

Perseguendo gli obiettivi prefissati per il 2003, si dovrebbe ottenere un miglioramento complessivo del patrimonio del Sistema, con un aumento della spesa pro capite da Euro 0.74 a Euro 0.80. La speranza è che anche nel prossimo anno questo parametro sia ampiamente superato.

Il vincolo dell'aumento del 3% è assunto da tutti i Comuni che attualmente si trovano sotto lo standard di spesa di Euro 0,74 per abitante.

\* Per i comuni che sono già sopra lo standard, l'impegno è comunque a non retrocedere dal livello di spesa 2002.

### **Orari di apertura**

L'orario di apertura è di per sé uno degli indicatori più qualificanti dell'offerta dei servizi, essendo la misura principale dell'accessibilità.

L'orario di apertura settimanale delle biblioteche che aderiscono al Sistema è stato, per l'anno 2001, il seguente:

<b>Biblioteca</b>	<b>Ore di apertura per settimana</b>
Barberino	28
Borgo San Lorenzo	64,30
Dicomano	12
Firenzuola	36
Londa	15
Marrani	15,30
Palazzuolo	9
Pontassieve	54
Reggello	37,30
Rufina	27
San Godenzo	
San Piero	24
Scarperia	27
Vaglia	15
Vicchio	30

L'obiettivo per il 2003 è quello di portare tale orario ad un minimo di apertura di 9 ore settimanali in tutte le biblioteche del Sistema e di garantire l'effettiva presenza di almeno un operatore professionalmente qualificato.

### **Personale**

La presenza di personale professionalmente qualificato in biblioteca è condizione indispensabile all'esistenza della medesima, in quanto il servizio erogato esige una professionalità specifica.

Attualmente, la situazione è insoddisfacente in quanto spesso si ricorre a figure, quali obiettori di coscienza, volontari o associazioni, prive di qualsiasi preparazione in materia.

Per l'anno 2003, le Amministrazioni comunali dovranno impegnarsi ad affrontare le situazioni deboli, cercando di dotare le strutture di bibliotecari o assistenti di biblioteca in grado di fornire una risposta soddisfacente alle richieste dell'utenza. Ciò potrà avvenire sia ricorrendo, nei comuni di piccole dimensioni, a forme di consorzio, sia affidando la gestione della biblioteca a soggetti esterni effettivamente in possesso dei requisiti necessari.

Il corso di formazione professionale per bibliotecarie-documentaliste 'M.I.S.S.: Management, Informazione, Servizi e Sistemi' organizzato dalla Comunità Montana Mugello col fine di formare personale qualificato a supporto delle biblioteche comunali e scolastiche e per il Centro Servizi del Sistema Bibliotecario Territoriale, che si concluderà con la qualifica di 19 esperte bibliotecarie-documentaliste nel febbraio 2003, è stato organizzato anche per reperire nuovo personale a supporto delle biblioteche più deboli sul versante degli addetti al servizio.

### ***Determinazione degli standard conseguiti***

La presente Carta dei Servizi ha durata annuale a partire dal 1° gennaio 2003 sino al 31 dicembre dello stesso anno e verrà rinnovata ogni anno in base agli standard conseguiti e agli obiettivi da perseguire.

Nel caso in cui le singole amministrazioni non riescano a raggiungere gli obiettivi minimi previsti, il Sistema dovrà riconsiderare la funzione delle biblioteche di dette amministrazioni, attribuendo una diversa connotazione delle strutture preposte ("centri di lettura") e un diverso rapporto nella fruizione dei servizi erogati dal Sistema.