

CARTA DEI SERVIZI

SDIMM – Sistema Documentario Integrato Mugello Montagna Fiorentina

Il Sistema, 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.

Le biblioteche comunali e scolastiche dal 1999 afferiscono a due Comunità Montane – Mugello e Montagna Fiorentina- ma, con apposite Convenzioni per la Gestione Associata dei Servizi Museali e Bibliotecari di rete, il Sistema Documentario SDIMM è rimasto un'entità unica e si è data delega, alla Comunità Montana Mugello, di gestire i servizi centralizzati di rete.

Il rapporto delle biblioteche scolastiche con il Sistema Documentario è regolato da un Protocollo di Intesa che stabilisce sia gli impegni di dette biblioteche che i servizi che il Sistema offre loro. Con tale 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 rendendoli disponibili, per il tramite delle biblioteche comunali, al prestito interbibliotecario.

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

Il Sistema Documentario 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. Lo SDIMM 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 Barberino di Mugello, Firenzuola, Pontassieve, San Piero a Sieve, Vicchio, Marradi, Reggello, Rufina, Vaglia) nell'ambito dell'orario di apertura previsto per detto servizio.
2. L'accesso al servizio di prestito locale e 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 allo SDIMM 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 dello SDIMM 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 dello SDIMM 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 e favoriranno 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 degli eventuali 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 dello SDIMM 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'utenza 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 regionale deve:

- finanziare adeguatamente il Sistema documentario 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 co-finanziamento delle attività centralizzate.

Le amministrazioni comunali devono:

- finanziare adeguatamente le biblioteche rispettando gli standard stabiliti dal Sistema e dalla Regione;
- dotare le biblioteche di personale professionalmente qualificato in numero sufficiente a garantire il buon funzionamento;
- garantire l'apertura della propria biblioteca per **almeno 18 ore** durante la settimana.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili accessibili anche 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 documentario, le scadenze, pagare i rimborsi stabiliti;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

I responsabili delle biblioteche comunali e scolastiche devono:

- inviare entro i termini stabiliti le rilevazioni statistiche annuali richieste dal Centro Servizi SDIMM e dalla Regione Toscana al fine di ottenere i necessari finanziamenti. Il mancato o il reiterato ritardo nell'invio dei dati da parte della biblioteca comporterà l'esclusione dai servizi erogati dal Sistema.

3. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami

1. Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal Sistema documentario 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 i 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 documentario 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 Documentario e le Amministrazioni comunali assumono, 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 comprende circa **264.000** titoli originali.

Nel corso del 2007 il sistema di catalogazione è stato aggiornato per permettere l'adeguamento allo standard SBN; nel 2008 abbiamo cominciato a lavorare utilizzando la nuova versione del programma.

Inoltre è ormai entrato a pieno regime l'utilizzo del software Fluxus per la gestione del prestito locale e interbibliotecario.

I vantaggi dell'utilizzo della suite 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.

Dal 2006 il sistema si è inoltre dotato di tessere utenti con codice a barre che velocizzano le operazioni di prestito e sono valide in tutte le biblioteche appartenenti al Sistema stesso.

Consultazione

Le biblioteche aderenti al Sistema Documentario 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 Documentario 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 10 giorni: tale tempistica può essere rispettata in considerazione del fatto che a partire da gennaio 2003, il prestito interbibliotecario è stato potenziato portando a due i contatti settimanali tra tutte le biblioteche del Mugello e della Montagna Fiorentina e assicurando una volta a settimana il servizio per l'Alto Mugello.

Libri in Rete

Il servizio di prestito interbibliotecario regionale consente, grazie ad una apposita Convenzione stipulata nel 2003 tra la Regione Toscana e le Reti bibliotecarie regionali, di richiedere libri posseduti da altre reti toscane. Il servizio permette all'utente finale di ricevere in modo gratuito direttamente nella propria biblioteca comunale libri (*Interlibrary loan*) o documenti (*Document delivery*) in formato elettronico o cartaceo.

Per l'utente finale vale lo stesso iter di richiesta di prestito interbibliotecario locale e il tempo massimo di attesa è di 12 giorni.

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

Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione dei documenti è tutelato dalla normativa vigente e dai regolamenti delle singole biblioteche.

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 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.

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

Servizio Internet

Presso tutte le biblioteche del Sistema sono presenti uno o più punti di accesso ad Internet. Le eventuali tariffe d'accesso sono regolate dai regolamenti delle biblioteche mentre le modalità di accesso sono gestite in coerenza con la L. 155/2005 "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale", nonché con le "Disposizioni sull'uso del servizio di accesso ad Internet" elaborate dalla Commissione Tecnica dei bibliotecari.

Servizio di prestito del materiale multimediale

Negli ultimi anni il Sistema si è arricchito di collezioni multimediali (film in formato DVD, CD musicali e CD Rom) che sono disponibili per il prestito secondo quanto previsto dai regolamenti delle singole biblioteche.

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

Lo SDIMM 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.

Servizi di rete

Lo SDIMM, in linea con nuovo Piano Integrato della Cultura, si impegna a curare uno studio di fattibilità per la redazione di una carta delle collezioni di Sistema, nonché di un piano di comunicazione di rete e di programmi di promozione dei servizi.

6. PRESTAZIONI GARANTITE NEL CORSO DEL TRIENNIO 2010-2012

Acquisti

Per il triennio 2010-2012 l'obiettivo prefissato è quello di mantenere i livelli di spesa dell'anno 2009 anno in cui, nel rispetto degli accordi del progetto regionale "Un milione di libri" si era incrementata la spesa per l'acquisto di materiale documentario del 20% rispetto alle spese sostenute nel 2006.

Per le biblioteche che non sostengono la spesa minima di 1 euro ad abitante l'impegno è di raggiungere questo obiettivo già nell'anno 2010 e di mantenerlo negli anni successivi.

Comune	Bilancio 2009	Bilancio 2010	Bilancio 2011	Bilancio 2012
Barberino	14400	14400	14400	14400
Borgo	30346	30346	30346	30346
Dicomano	2270	5626	5626	5626
Firenzuola	11496	11496	11496	11496
Londa	1440	1440	1440	1440
Marradi	1242	3337	3337	3337
Palazzuolo	1200	1200	1200	1200
Pontassieve	23474	23474	23474	23474
Reggello	9075	15934	15934	15934
Rufina	5300	7471	7471	7471
San Godenzo	900	900	900	900
San Piero	3600	4143	4143	4143
Scarperia	10272	10272	10272	10272
Vaglia	6873	6873	6873	6873
Vicchio	6000	8200	8200	8200

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 sarà per il 2010 il seguente:

Biblioteca	Ore di apertura per settimana
Barberino	32
Borgo San Lorenzo	64
Dicomano	24
Firenzuola	36
Londa	18
Marradi	20
Palazzuolo	21
Pontassieve	48
Reggello	48
Rufina	25
San Godenzo	19
San Piero	26
Scarperia	28
Vaglia	28
Vicchio	30

L'obiettivo per il triennio 2010-2012 è quello di mantenere un minimo di apertura di **18 ore** settimanali in tutte le biblioteche del Sistema concentrate nelle ore pomeridiane e al sabato mattina 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 poiché spesso, in alcune biblioteche del sistema, si ricorre a figure non dotate della necessaria preparazione professionale.

Già dall'anno 2010, le Amministrazioni comunali dovranno impegnarsi ad affrontare le situazioni deboli, dotando le strutture di bibliotecari o assistenti di biblioteca in grado di fornire una risposta soddisfacente alle richieste dell'utenza, anche attraverso il ricorso ad affidamenti esterni

Determinazione degli standard conseguiti

La presente Carta dei Servizi ha durata triennale e verrà rinnovata a fine 2012 in base agli standard conseguiti e agli obiettivi da perseguire.

Nel caso in cui le singole amministrazioni non riescano a raggiungere nell'arco del triennio gli obiettivi minimi previsti, almeno su due dei tre parametri di erogazione di servizio considerati da questo documento, dovranno essere riconsiderate natura e funzioni delle strutture in questione, e dovrà essere inoltre valutata l'opportunità di una diversa connotazione delle stesse, da identificare non più come biblioteche ma come "centri di lettura".