

UNIONE VALDERA

**CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE E DEGLI ARCHIVI STORICI
ADERENTI ALLA RETE BIBLIOLANDIA**

Approvata con delibera di Giunta n. 99 del 25/11/2011

Indice

- 0. PREMESSA**
- 1 - I PRINCIPI GENERALI**
- 2 – PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 2.1 - Uguaglianza**
 - 2.2 - Imparzialità e continuità**
 - 2.3 - Accessibilità**
 - 2.4 - Diritto di scelta**
 - 2.5 - Partecipazione e trasparenza**
 - 2.6 - Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione**
- 3. STRUMENTI PER L’EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 3.1 - Sedi**
 - 3.2 - Raccolte documentarie e loro organizzazione**
 - 3.3 - Personale: autonomia e aggiornamento professionale**
- 4 - SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE**
 - 4.1 - Lettura e consultazione**
 - 4.2 - Servizio di prestito**
 - 4.3 - Prestito interbibliotecario e fornitura documenti**
 - 4.4 - Servizio di riproduzione**
 - 4.5 - Servizio di informazione**
 - 4.6 - Servizi telematici e multimediali**
 - 4.7 - Servizi per bambini e ragazzi**
 - 4.8 - Documentazione locale**
 - 4.9 - Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali**
 - 4.10- Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca**
- 5. SERVIZI SPECIFICI DELLA RETE**
 - 5.1 – Coordinamento della Rete**
 - 5.2 – Segreteria della Rete per i servizi bibliotecari**
 - 5.3 – Segreteria della Rete per i servizi archivistici**
 - 5.4 – Servizi di competenza della Rete**
- 6. Servizi per gli archivi storici**
 - 6.1 Principi generali**
 - 6.2 Caratteristiche dei servizi**
 - 6.2.1 La conservazione**
 - 6.2.2 L’accessibilità e l’informazione sugli archivi**
 - 6.2.3 – La consultazione**
 - 6.2.4 – L’inventariazione**
 - 6.2.5 - La digitalizzazione degli strumenti di accesso**
 - 6.2.6 - La digitalizzazione dei documenti**
 - 6.2.7 - La promozione degli archivi**
- 7. – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**
 - 7.1 - Diritti e doveri**
 - 7.2 - Informazione e partecipazione**
- 8. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**
 - 8.1 Reclami**
 - 8.2 Modi e forme per la richiesta di eventuali rimborsi.**
 - 8.3 - Rapporto con gli utenti**

0. PREMESSA

Rete documentaria della Provincia di Pisa Bibliolandia

Segreteria della Rete Bibliolandia

Michela Pezzini tel. 0587/299527 fax 0587/52386 bibliolandia@unione.valdera.pi.it

c/o Biblioteca Comunale di Pontedera

Via della Stazione Vecchia, 3 56025 Pontedera

Coordinatore

Roberto Cerri - UNIONE VALDERA - Reti per la cultura

Via Brigade Partigiane, n. 4, 56025 Pontedera (PI)

e c/o Biblioteca Comunale di Pontedera

Cell. 366 6428045 - fax. 0587/292771 r.cerri@unione.valdera.pi.it

1 - I PRINCIPI GENERALI

La Rete documentaria della Provincia di Pisa Bibliolandia (d'ora in poi abbreviata in Rete Bibliolandia) riconosce i principi generali definitivi della biblioteca pubblica e della sua missione che sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*. Secondo tali principi la biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, 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, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento. La biblioteca va anche considerata una infrastruttura a sostegno dello sviluppo socio-economico.

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, che più si adegua alle esigenze specifiche locali, in virtù delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

Agenzia di informazione e di educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La Rete si riconosce nel Testo Unico sui beni culturali - D.Lgs. n. 42/2004. DECRETO LEGISLATIVO 22 gennaio 2004, n.42. Codice dei beni culturali e del paesaggio come strumento di riferimento per quanto pertinente ai servizi bibliotecari.

I servizi bibliotecari della Rete Bibliolandia si adeguano alle specifiche individuate dalla Regione Toscana attraverso il Testo unico sui Beni culturali, la Legge regionale n. 21 del 25/02/2010 e il relativo Decreto del Presidente della Giunta regionale 6 giugno 2011, n. 22/R Regolamento di attuazione della legge regionale 25 febbraio 2010, n. 21 (Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali).

I servizi bibliotecari della Rete Bibliolandia sono regolati dalla convenzione n. di repertorio 61 del 2011 aggiornata al quadriennio 2009-2013 che costituisce il documento di riferimento soprattutto per le funzioni dei servizi di rete di cui al punto 5 della presente Carta.

2 – PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2. 1 - Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.

Ogni fascia di 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.

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti, secondo la normativa vigente in materia di privacy.

2. 2 - Imparzialità e continuità

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

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

2.3 - Accessibilità

Le Biblioteche della Rete Documentaria della Provincia di Pisa effettuano orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

Le biblioteche osservano orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio, consentendo una buona circolazione del prestito interbibliotecario.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

Le biblioteche si impegnano alla eliminazione delle barriere architettoniche.

2.4 - Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

Una diffusione più capillare dei servizi di biblioteca potrà essere ottenuta con l'organizzazione di servizi "extramurali" (bibliobus, punti di prestito, servizi domiciliari per disabili ed anziani, ospedali, punti Coop, ecc), che verranno attivati in relazione alle risorse disponibili e alle partnership attivabili.

2.5 - Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. Le biblioteche della Rete prevedono la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi delle biblioteche pubbliche della Rete Bibliolandia saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale (descritte in analitico nel documento di cui all'allegato A che costituisce parte integrante della presente Carta).

2.6 - Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento delle biblioteche della Rete si ispira a principi di 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 Rete bibliotecaria e la cooperazione interbibliotecaria consentono miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati

viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. La Rete incoraggia l'adeguamento delle singole biblioteche agli standard professionali. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 - Sedi

Le biblioteche hanno una localizzazione facilmente raggiungibile ed il loro edificio è facilmente riconoscibile. L'edificio della biblioteca si sforza di abbattere le barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet ecc.).

L'esistenza di spazi esterni attrezzati è un ulteriore fattore di qualità: parcheggi, giardini.

3.2 - 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 e sono analiticamente trattate nella carta delle collezioni adottata dalla Rete (che include anche la gestione collettiva dei periodici).

Sono *utili indicatori* dell'adeguatezza delle raccolte ai bisogni presunti della comunità di riferimento:

il numero di volumi per abitante; il numero dei documenti sonori, video, multimediali per abitante; acquisti annui per abitante; la percentuale di documenti a scaffale aperto sul totale dei documenti posseduti; il rapporto unità catalogate/unità possedute.

La Rete Bibliolandia adotta come obiettivi da raggiungere gli standard qualitativi indicati dalla Regione Toscana.

3.3 - Personale: autonomia e aggiornamento professionale

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, nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli

obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione titolare, secondo lo schema organizzativo previsto dagli specifici regolamenti.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Indicatore: Personale totale ogni 2000 abitanti; numero di bibliotecari professionali ogni 2000 abitanti.

Anche in questo caso la Rete Bibliolandia adotta come obiettivi da raggiungere gli standard qualitativi indicati dalla Regione Toscana.

4 - SERVIZI

Molto elevato è il numero e molto varia la tipologia dei servizi erogati da una biblioteca pubblica, specie se inserita in una Rete. Si è ritenuto opportuno indicare quelli più comuni al solo scopo di suggerire, a titolo esemplificativo, modalità di illustrazione e indicatori di qualità corrispondenti. La Rete indica quindi per le biblioteche che vi aderiscono solo i servizi erogati con stabilità e regolarità.

4.1 - Lettura e consultazione

Le biblioteche della Rete Bibliolandia raccolgono, ordinano, organizzano e rendono disponibili al pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

Le biblioteche organizzano gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali di cui dispongono, organizzano 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.

L'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata rappresentano il modo particolare in cui le biblioteche pubbliche si propongono anche come mediateche e infrastrutture a sostegno dello sviluppo.

Indicatori:

Indicatore di efficienza degli acquisti: tempo occorrente per rendere disponibile un libro richiesto da un utente o una novità editoriale uscita in libreria

Indicatore di efficacia della raccolta: rapporto libri utilizzati/libri disponibili

Indicatore di efficacia del servizio: incremento annuo di utenti

4.2 - Servizio di prestito

Il servizio di prestito in tutte le biblioteche della Rete è regolato da una specifica norma per il servizio di prestito bibliotecario ed interbibliotecario e di gestione degli utenti e di trattamento delle collezioni che costituisce l'allegato A della presente Carta dei servizi. La norma approvata con delibera della Giunta dell'Unione dei Comuni della Valdera, n...., del, è accessibile agli utenti dal sito della Rete Bibliotecaria della Provincia di Pisa Bibliolandia all'URL <http://www.bibliolandia.it>.

Indicatori

Libri prestati/libri disponibili; incremento annuo di prestiti; incremento annuo di utenti; prestiti per abitante; numero iscritti / numero abitanti.

4.3 - Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

Le biblioteche della Rete forniscono un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

Indicatori di efficienza: tempo di attesa per l'ottenimento del documento.

La Rete bibliotecaria si uniforma alle Regole del Servizio regionale di prestito interbibliotecario e fornitura documenti gestito dal software LIR e dalle regole ad esso connesse.

4.4 - Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (microfilm, scannerizzazione, hardcopy ecc.) è disponibile per gli utenti delle biblioteche che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente. Per i materiali che richiedono particolari cure e cautele la Rete bibliotecaria segue l'art. 8 delle regole di gestione del prestito delle norme descritte al paragrafo della gestione del prestito (allegato A). Il servizio procederà secondo la normativa vigente in materia di fotoreproduzione.

4.5 - Servizio di informazione

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote. (Attivando forme di *information literacy* nella misura in cui sarà possibile tenendo presente gli standard professionali attivi nella Rete).

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, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento.

I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, le registrazioni su supporto ottico o magnetico e i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti, ovvero mediante richiesta inoltrata per lettera, per telefono, per fax, per posta elettronica. Possono essere organizzati servizi di informazione in campi specifici, per esempio collegati alle esigenze dell'economia locale (*business information*). Il servizio di informazione può comprendere funzioni di assistenza al cittadino in rapporto ai servizi pubblici, le istituzioni locali, le organizzazioni sportive, educative, le attività culturali e altri aspetti dell'organizzazione sociale della comunità locale (informazione di comunità) possibilmente coordinato con gli altri uffici informazione del Comune e con l'URP.

Indicatori

Indicatori di efficacia: domande soddisfatte/domande rivolte; incremento annuo di richieste informative; richieste informative per abitante.

4.6 - Servizi telematici e multimediali

Le biblioteche della Rete rendono disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (compact-disc, videocassette, cd-rom, dvd, e-book, ecc.) anche su supporti speciali (e-reader, i-pad, ecc.). Le biblioteche curano l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (dvd, banche dati, ecc.) o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.

I documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature, oppure possono essere presi in prestito.

L'iscrizione ai servizi è regolata dalla normativa descritta nel richiamato Allegato A.

Le biblioteche, compatibilmente con le proprie risorse, organizzano attività di istruzione all'uso degli strumenti tecnologici di accesso all'informazione e ai documenti. Il personale è a disposizione per assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti.

Indicatori: numero di postazioni disponibili, numero documenti in formato elettronico.

4.7 - Servizi per bambini e ragazzi

La Rete Bibliotecaria della Provincia di Pisa Bibliolandia e le biblioteche che ad essa afferiscono considerano elemento centrale della propria strategia la promozione della lettura verso i bambini e i ragazzi (fascia 0-18), con particolare riferimento alle scuole, e destina quote rilevanti del proprio bilancio e dei propri operatori verso questa tipologia di servizio.

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, le biblioteche della Rete organizzano 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.

E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi e dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, e vengono prodotti materiali e documenti specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età. In questo ambito viene riservata particolare attenzione al mondo della scuola, alla quale si rivolge una campagna annuale di promozione della lettura fatta di interventi di animazione della lettura, incontri con gli autori, letture in classe, prestito a domicilio, ecc.

Per i dettagli sul prestito alle classi scolastiche si rimanda all'allegato A.

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.

Indicatori: percentuale libri/documenti per ragazzi sul totale; stessi indicatori di servizio della parte generale applicati alla sola sezione "Ragazzi"; numero di visite di scolaresche in biblioteca; numero di visite/prestiti a domicilio (bibliotecari in classe).

4.8 - Documentazione locale

Le biblioteche della Rete Bibliolandia curano 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.

Ogni biblioteca della Rete deve coprire almeno la documentazione prodotta e relativa al proprio territorio nella maniera più completa possibile.

Nell'ambito della Rete, competenze di copertura documentale sono previste per le biblioteche comunali di Volterra, San Miniato, Pontedera, Cascina e Pisa, nonché per la biblioteca provinciale di Pisa (secondo quanto previsto nella Carta delle collezioni che costituisce uno strumento strettamente collegato alla presente Carta).

4.9 - Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

Le biblioteche pubbliche della Rete si attivano per conoscere le esigenze di minoranze etniche e linguistiche presenti sul territorio della Rete e, in relazione alle indicazioni regionali e alle indicazioni del polo bibliotecario "pratese" che funge da riferimento regionale per queste tematiche e i servizi connessi, predispongono raccolte speciali in lingua straniera con particolare riguardo all'albanese, rumeno, russo, arabo, cinese e lingue africane di etnie presenti nel territorio della Rete. Una speciale promozione deve essere effettuata dalle biblioteche della Rete verso i cittadini stranieri, le loro associazioni e le associazioni che per loro finalità socio-culturali si relazionano col mondo dei cittadini stranieri. Le biblioteche della Rete operano per l'affermazione di una prospettiva multiculturale che ponga in rilievo il valore delle differenze culturali e della loro convivenza come fattore di civiltà e di innalzamento della qualità della vita. La Rete mette in atto progetti di promozione della lettura presso i cittadini stranieri.

Indicatori:

Libri in lingue straniere (con specifico riferimento alle lingue presenti tra la popolazione del territorio).

4.10 - Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

Le biblioteche della Rete costituiscono anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Le biblioteche pubbliche organizzano incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

Le biblioteche pubbliche promuovono attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

5. Servizi specifici della Rete Bibliotecaria Bibliolandia

La Rete (attraverso la propria struttura operativa) organizza e garantisce una serie di servizi di seguito elencati.

5.1 – Coordinamento della Rete

Il coordinamento della Rete, ai sensi della Convenzione di Rete sopra richiamata, eroga servizi di coordinamento, progettazione, amministrazione dei progetti di propria pertinenza interagendo con gli uffici dell'Unione Valdera, dei comuni aderenti alla Rete e con gli utenti, secondo le modalità di cui al paragrafo 8 e successivi commi.

5.2 – Segreteria della Rete per i servizi bibliotecari

La Rete istituisce una segreteria per i servizi bibliotecari con compiti attuativi della gestione e della programmazione della Rete. La segreteria (temporaneamente ubicata presso la Biblioteca comunale di Pontedera, che si configura temporaneamente come “centro servizi della rete”) attua la programmazione delle attività e gestisce i servizi di rete.

5.3 – Segreteria della Rete per i servizi archivistici

La Rete istituisce anche una specifica segreteria per i servizi archivistici temporaneamente ubicata presso la biblioteca comunale di Pontedera in prossimità della quale ha sede l'archivio storico del comune di Pontedera. La segreteria archivistica (che in caso di necessità potrà essere accorpata a quella dei servizi bibliotecari) opera sui progetti archivistici ed interagisce col personale che opera nei diversi archivi storici di ente locale e presso l'archivio di Gello. Anche la segreteria archivistica fa parte del Centro servizi della Rete.

5.4 – Servizi di competenza della Rete

I servizi che il coordinamento e la segreteria della Rete garantiscono sono: l'aggiornamento del sistema informativo di rete (sia su carta che su web), la gestione del trasporto dei libri e di altri materiali della Rete tra le biblioteche, gli acquisti coordinati dei libri e documenti (su qualunque supporto), la catalogazione, la gestione e la manutenzione del software gestionale e di prestito interbibliotecario, la gestione del dialogo con il MOP Pisano, col Metaopac Toscano, con SBN e con altre infrastrutture informative similari, i progetti di promozione della lettura, i progetti di digitalizzazione documentaria, i progetti nell'ambito della multiculturalità, i progetti di solidarietà e assistenza alle strutture deboli della Rete, l'inventariazione degli archivi storici, la formazione degli operatori bibliotecari e archivistici, le procedure di *fundraising*, le procedure di gestione degli scarti, delle donazioni, ecc. ai fini del

recupero delle risorse, il sistema di statistiche e monitoraggio, le relazioni coi soggetti interni ed esterni alla rete.

6. Servizi per gli archivi storici

6.1 Principi generali

La Rete Bibliolandia si riconosce e ispira la propria azione al Testo Unico sui beni culturali - D.Lgs. n. 42/2004. DECRETO LEGISLATIVO 22 gennaio 2004, n.42. Codice dei Beni Culturali e del paesaggio come strumento di riferimento per quanto pertinente ai servizi archivistici con specifico riferimento agli archivi storici degli enti locali.

I servizi archivistici della Rete Bibliolandia si adeguano alle specifiche individuate dalla Regione Toscana attraverso il Testo unico sui Beni culturali la Legge regionale n. 21 del 25/02/2010 e il relativo Decreto del Presidente della Giunta regionale 6 giugno 2011, n. 22/R Regolamento di attuazione della legge regionale 25 febbraio 2010, n. 21 (Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali).

6.2 Caratteristiche dei servizi

Gli enti aderenti alla Rete Bibliolandia anche per gli archivi storici realizzano servizi che raggiungono livelli validi rispetto alla conservazione, l'accessibilità, la consultazione, l'inventariazione e digitalizzazione degli strumenti di accesso e dei documenti e la promozione degli archivi.

6.2.1 – La conservazione

Gli archivi storici degli enti locali aderenti alla Rete documentaria Bibliolandia garantiscono la buona conservazione del materiale loro assegnato.

6.2.2 – L'accessibilità e l'informazione sugli archivi

Il materiale documentario conservato dagli archivi storici aderenti alla Rete è reso accessibile in maniera continuativa, mediante un orario settimanale di apertura del servizio o mediante accesso su richiesta motivata da parte degli interessati.

E' stato costituito e viene mantenuto dalla segreteria della Rete Bibliolandia un insieme di pagine informative specifiche che riportano informazioni essenziali sull'accessibilità degli archivi storici aderenti alla Rete.

6.2.3 – La consultazione

La Rete garantisce il servizio di consultazione dei materiali documentari inventariati secondo modalità e orari che vengono resi noti sul sito della Rete medesima.

6.2.4 – L’inventariazione

La Rete si impegna a completare le procedure di inventariazione degli archivi storici aderenti e a pubblicare gli strumenti di ricerca sul proprio sito, mettendoli a disposizione degli utenti.

6.2.5 - La digitalizzazione degli strumenti di accesso

Gli archivi della Rete aderiscono al progetto AST della Regione Toscana e si impegnano a inserire gli inventari editi nella piattaforma indicata dalla Regione Toscana in relazione alle risorse disponibili.

6.2.6 - La digitalizzazione dei documenti

Gli archivi si impegnano a realizzare campagne di digitalizzazione della propria documentazione per scopi conservativi e per favorirne la conoscenza e l’uso da parte degli interessati.

6.2.7 - La promozione degli archivi

La Rete costruisce progetti annuali di promozione particolarmente orientati al mondo della scuola.

La Rete mette in atto attraverso i propri archivi progetti diversi di valorizzazione dei fondi documentari archivistici.

7. – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

7.1 - Diritti e doveri

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

L’ amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire e le proprie disponibilità di bilancio;
- approvare annualmente un piano di obiettivi e controllarne il raggiungimento

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Tali indicazioni, fatte le debite proporzioni, si applicano anche alla realtà degli archivi storici di ente locale.

7.2 - Informazione e partecipazione

Con periodicità prefissata, le biblioteche e gli archivi effettuano 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.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per l'acquisto di opere (libri, dvd, ecc.) utilizzando un'apposita modulistica, dove potranno inserire i loro desiderata, a cui sarà data risposta (affermativa o negativa) entro 30 giorni. Gli utenti possono interagire con l'Opac della Rete utilizzando tutte le funzioni di comunicazione previste dal medesimo.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione dei servizi.

La Rete pubblica annualmente:

1. i dati sulle prestazioni di servizio previste dalla Carta;
2. risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate.

8. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

8.1 Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalle biblioteche aderenti e dalla stessa Rete (per quanto di specifica competenza) nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo (che potrà essere inoltrato presso la singola biblioteca, il singolo archivio o la segreteria della Rete Bibliolandia, i cui riferimenti si trovano all'inizio della presente carta) 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 30 giorni. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

8.2 Modi e forme per la richiesta di eventuali rimborsi.

Indicare con esattezza: il responsabile del procedimento, tempi e luoghi e modalità di presentazione della richiesta di rimborso, tempi di risposta.

8.3 - Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno ad anche tutti i servizi a chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti, gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe motivate alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.