



SISTEMA DOCUMENTARIO INTEGRATO GROSSETANO (SDIG)

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Gli enti e gli istituti culturali pubblici e privati che hanno contribuito fin dal 1999 alla costituzione, allo sviluppo e al consolidamento del Sistema Bibliotecario Provinciale Grossetano, hanno dal 2014 rinominato tale struttura di cooperazione Sistema Documentario Integrato Grossetano (SDIG).

Le istituzioni aderenti allo SDIG, presenti all'interno del territorio della provincia di Grosseto, stabiliscono di adottare alcuni principi comuni di regolamentazione dei servizi all'utenza delle proprie biblioteche, coerentemente con quanto enunciato nell'ultima Convenzione siglata tra gli istituti aderenti in data 30 marzo 2015. In tale documento è stato consolidato il rapporto tra le biblioteche includendo, inoltre, nelle sue finalità anche la raccolta, l'elaborazione e la fruizione di dati che provengono da istituti culturali tradizionalmente diversi (archivi, centri di documentazione pubblica e privata) ma operanti in un ambito comune di azione relativo alle diverse fattispecie di beni culturali presenti sul territorio, riconoscendo in tal modo un allargamento della missione del Sistema.

Le biblioteche, gli archivi e i centri di documentazione aderenti allo SDIG sono quelli dei comuni di: Arcidosso, Castell'Azzara, Castiglione della Pescaia, Follonica, Gavorrano, Grosseto, Magliano in Toscana, Manciano, Massa Marittima, Monte Argentario, Orbetello, Pitigliano, Roccastrada, Scansano e Scarlino.

La rete provinciale grossetana aderisce altresì alla rete documentaria regionale, contribuendo allo sviluppo della cooperazione fra reti e sistemi locali del territorio regionale.

L'offerta documentaria dello SDIG è composta 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, archivi e istituti culturali pubblici o privati aderenti al sistema stesso.

Gli istituti culturali aderenti allo SDIG condividono funzioni ed obiettivi creando una rete documentaria locale in coerenza con le finalità definite dalla L.R. 21/2010 – *Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti ed attività culturali* – e dal Regolamento di attuazione della stessa ed alla quale si ispira la presente Carta dei Servizi.

Le biblioteche, gli archivi ed i centri di documentazione presenti sul territorio della Provincia di Grosseto sono organismi finalizzati – tra l'altro - alla ricerca, raccolta,

organizzazione, erogazione di informazioni e documenti al servizio dei cittadini, di studiosi e ricercatori, nel perseguimento di sempre più efficaci forme di cooperazione e condivisione di risorse sia con altri istituti culturali analoghi presenti nel territorio di riferimento, sia con quanti (istituti e soggetti individuali) partecipino ai progetti e alle iniziative di rete.

La rete documentaria grossetana si è costituita tra gli enti partecipanti per raggiungere i seguenti obiettivi (art. 4 della convenzione vigente) :

- **Integrare** tra loro le strutture ed i servizi bibliotecari, documentari e archivistici esistenti nell'ambito territoriale della Provincia di Grosseto;

- **Coordinare** la realizzazione e la gestione dei programmi informatici che favoriscono la conoscenza e l'utilizzazione delle risorse documentarie delle biblioteche e degli archivi aderenti, nonché di quelle esistenti sul territorio regionale e l'accesso alla rete nazionale delle informazioni bibliografiche, documentarie e archivistiche;

- **Implementare** il catalogo partecipato delle risorse documentarie dell'area provinciale, anche ai fini della partecipazione alla rete documentaria regionale e nazionale;

- **Predisporre** e gestire i servizi bibliotecari e documentari centralizzati;

- **Valorizzare** il prestito interbibliotecario sia all'interno delle reti locali che tra reti bibliotecarie nazionali ed internazionali, con la possibilità di adottare criteri condivisi per il prestito interbibliotecario all'interno del Sistema;

- **Coordinare** gli acquisti di materiale documentario, cartaceo, informativo, audiovisivo, multimediale e di attrezzature informatiche attraverso forme centralizzate, nel rispetto dell'autonomia delle singole istituzioni bibliotecarie, anche attraverso la definizione di linee guida comuni decise dal Comitato Tecnico;

- **Condividere** le competenze biblioteconomiche, documentarie e archivistiche promuovendo la reciproca conoscenza delle rispettive aree di specializzazione;

- **Promuovere** e coordinare studi, ricerche, cataloghi, inventari di istituzioni documentarie e archivistiche e di fondi in esse conservati;

- **Recuperare** e conservare documenti e materiali rari, di pregio e/o di interesse locale;

- **Promuovere** la lettura e le iniziative di diffusione del patrimonio culturale provinciale;

- **Promuovere** le iniziative volte a favorire l'accesso e l'uso di risorse documentarie a soggetti svantaggiati;

- **Promuovere** attività finalizzate ad ampliare le fasce di utenza, anche tramite una politica integrata tesa a qualificare i servizi e, ove possibile, ad estendere gli orari di apertura e a favorire la circolazione di informazioni sui programmi di ciascuna biblioteca;

- **Favorire** la comunicazione e la cooperazione fra sistemi diversi (bibliotecario/documentario, archivistico, museale) nell'ambito provinciale e regionale;

- **Favorire** relazioni con altre organizzazioni operanti nel territorio provinciale, come le scuole, le istituzioni culturali, le gallerie d'arte, le associazioni culturali ed altre associazioni onlus, le camere di commercio ed altri organismi economici che possano aiutare nel miglioramento complessivo dei servizi alla comunità;

- **Promuovere** la formazione e l'aggiornamento costante degli operatori;

- **Analizzare** i servizi all'utenza attraverso un costante monitoraggio ed il

rilevamento periodico dei dati statistici;

- **Coordinare** e monitorare i servizi al pubblico al fine di migliorarne la qualità;
- **Attuare** forme di cooperazione e collaborazione con soggetti pubblici o privati mediante la stipula di apposite convenzioni;
- **Sostenere** le strutture più deboli;
- **Raccogliere**, analizzare e trasmettere alla Regione Toscana i dati per il sistema informativo statistico;
- **Iscrivere** tutte le biblioteche di ente locale all'Associazione Italiana Biblioteche (AIB);
- **Promuovere** l'uso degli archivi per scopi di ricerca e iniziative finalizzate al censimento, all'ordinamento e all'inventariazione dei documenti ivi conservati, con una particolare attenzione per:
 - il completamento dei processi di riordino degli archivi storici della Provincia di Grosseto;
 - interventi di restauro sui materiali;
 - conversione elettronica degli inventari già pubblicati o in pubblicazione.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Finalità della Carta dei Servizi

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 SDIG 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 allo scopo di integrare tra loro le strutture ed i servizi bibliotecari, documentari e archivistici esistenti nell'ambito territoriale della Provincia di Grosseto.

I principi enunciati nella presente Carta dei Servizi sono da osservarsi obbligatoriamente da parte di tutti gli Enti aderenti a vario titolo allo SDIG che provvederanno a recepire gli stessi unitamente ad esigenze specifiche nei propri Regolamenti e Carte dei Servizi.

1.2. Principi generali di erogazione dei servizi

Il Sistema Documentario Integrato Grossetano (SDIG) nell'erogazione dei servizi si ispira ai seguenti principi:

a) Eguaglianza.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religioni, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione così come enunciato dal Manifesto delle Biblioteche pubbliche dell'IFLA/UNESCO del 1995. .

Il Sistema opera per l'affermazione dei principi della interculturalità, per la valorizzazione delle differenze e la loro convivenza come valori di civiltà; l'accesso ai servizi è quindi garantito a tutti i cittadini senza limitazione alcuna.

Il Sistema si adopera per l'accessibilità dei servizi anche ai portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

Il Sistema non interferisce sui contenuti delle letture e degli interessi dei propri utenti e si fa garante della riservatezza dei loro dati personali, delle informazioni ricercate, delle letture e dei prestiti.

b) Imparzialità e continuità.

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a obiettività, giustizia, imparzialità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno tempestivamente e preventivamente comunicati all'utenza e verrà adottata ogni misura possibile al fine di ridurre al minimo il disagio arrecato.

c) Accessibilità.

Le biblioteche dello SDIG effettuano orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita. Orari e servizi saranno opportunamente resi noti avvalendosi di tutte le forme idonee a garantire la maggiore informazione possibile.

La 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.

Le biblioteche del Sistema si impegnano alla eliminazione delle barriere architettoniche che ostacolano l'erogazione dei servizi.

d) Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su diversi supporti, 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.

e) Partecipazione e trasparenza

Il Sistema garantisce strumenti di partecipazione appositamente individuati al fine di favorire la collaborazione degli utenti stessi per il miglioramento del servizio nonché la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso il proprio sito web che si impegna ad aggiornare costantemente.

Le biblioteche ed i centri di documentazione ricercano il coinvolgimento dei propri utenti promuovendo il contributo attivo alle iniziative e ricercando l'apporto critico nella valutazione e miglioramento dei servizi.

La partecipazione, inoltre, garantisce all'utente il diritto di accesso alle informazioni in possesso alle biblioteche.

L'utente in ogni momento può verificare lo stato e l'iter delle richieste in corso.

L'utente può presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni.

f) Efficienza ed efficacia

Le Biblioteche dello SDIG 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 alle esigenze dell'utenza), elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

La misurazione e verifica dei risultati deve essere annualmente attuata con

strumenti individuati dal Sistema e portata a conoscenza del pubblico. Devono essere rispettati o comunque perseguiti gli standard professionali di servizio. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza devono essere monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze. In un'ottica di continuo miglioramento il Sistema si impegna nella ricerca di 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.

Particolare importanza rivestono le Statistiche annuali e le Settimane di rilevazione delle presenze nelle biblioteche comunali.

2. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1. L'offerta all'utenza

a) 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 sulla base delle concrete finalità di servizio.

b) Personale: autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari, gli archivisti e il personale tecnico dello SDIG operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali e di quanto previsto dal Codice dei Beni Culturali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dai soggetti preposti.

A tal fine le biblioteche ed i centri di documentazione dello SDIG forniscono i servizi con il ricorso a operatori e personale qualificato, formato ed aggiornato secondo i più recenti sviluppi delle discipline biblioteconomiche, bibliologiche, bibliografiche, archivistiche, documentalistiche e delle scienze dell'informazione e della comunicazione delle specifiche tassonomie delle diverse fattispecie di beni culturali.

Nella progettazione e gestione dei servizi le biblioteche possono servirsi di risorse umane esterne contrattualizzate in procedure di outsourcing.

2.2. Prestazioni erogate

Le biblioteche, gli archivi ed i centri di documentazione adempiono le loro funzioni e perseguono i loro scopi mediante:

1. il reperimento, l'acquisizione permanente o temporanea, l'organizzazione materiale e concettuale e la messa a disposizione di informazioni, opere e documenti su qualsiasi supporto registrati;
2. lo scambio dei propri dati bibliografici e documentari, la visibilità delle proprie risorse documentarie, la circolazione e la fornitura di documenti;
3. il recupero e la conservazione di documenti e materiali rari, di pregio e di interesse locale;
4. la predisposizione e l'erogazione di servizi informativi e documentari, con specifiche opzioni destinate a soddisfare i bisogni di categorie svantaggiate;
5. l'orientamento e la consulenza, a individui e gruppi, per la ricerca e l'acquisizione di informazioni e documenti;

6. l'allestimento e l'organizzazione degli spazi e dei materiali più funzionali all'accesso e alla fruizione dei servizi;
7. attività di ricerca e studio finalizzate alla conoscenza e valorizzazione di nuclei documentari specifici e aspetti della storia e realtà locale;
8. organizzazione di iniziative di promozione della lettura, della conoscenza e dell'informazione;
9. organizzazione di servizi di informazione ed attività che favoriscano una più approfondita conoscenza della realtà e storia contemporanea e dei processi di integrazione e convivenza fra popoli e culture diverse;
10. informazioni sulle caratteristiche e le tipologie di altri centri di documentazione e biblioteche, innanzitutto a livello provinciale e regionale, e sull'ubicazione e disponibilità presso di essi di documenti richiesti dall'utente;
11. formazione di abilità e competenze diffuse di recupero, organizzazione, valutazione dell'informazione, in cooperazione con altri istituti (centri di documentazione specializzata, biblioteche pubbliche, biblioteche scolastiche);
12. promozione di esperienze di didattica del libro (antico e moderno) e di acquisizione di abilità relativamente all'uso delle fonti di informazione e all'evoluzione storica e tipologica dei diversi supporti documentari.
13. promozione di attività e servizi finalizzate ad ampliare le fasce di utenza tramite una politica integrata tesa a qualificare i servizi documentari, gli orari di apertura, la circolazione di informazioni sui programmi della biblioteca.

2.3. I servizi

a) Il catalogo collettivo e gestione dell'archivio utenti

Le biblioteche dello SDIG si adoperano per istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria delle biblioteche stesse.

Per favorire la circolazione dell'informazione e garantire che da ogni punto del Sistema sia possibile accedere al patrimonio informativo di tutto lo SDIG, le biblioteche dispongono di un catalogo elettronico collettivo (OPAC) consultabile presso ogni biblioteca e sul sito web del Sistema, avvalendosi delle regole nazionali ed internazionali e della collaborazione con altre realtà nazionali quali SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale) <http://www.sbn.it>, 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.

Il software per la gestione del servizio di iscrizione utenti e prestiti garantisce:

- aggiornamento in tempo reale del catalogo accessibile in rete;
- 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 e prestito dei documenti.

b) Consultazione

Le biblioteche aderenti al Sistema assicurano la consultazione in sede del materiale bibliografico e documentario, dei periodici e delle risorse elettroniche di cui dispongono.

c) Inventari archivistici: visibilità ed aggiornamento

Lo SDIG si 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 <http://ast.filosofia.sns.it/>.

d) Prestito interbibliotecario

Le biblioteche dello SDIG forniscono un servizio di prestito interbibliotecario ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

Il servizio di prestito interbibliotecario garantisce la possibilità di richiedere, in consultazione o in prestito, volumi posseduti da altre biblioteche aderenti allo SDIG.

La richiesta viene fatta direttamente presso la propria biblioteca e inoltrata, secondo le modalità previste dal Sistema, ad una delle biblioteche aderenti.

Il prestito di materiale bibliografico (ILL) avviene sulla base della gratuità e reciprocità tra le biblioteche del Sistema. Il prestito è normalmente di 30 giorni; dal prestito sono esclusi i volumi antichi e rari e quanto altro, per ragioni di conservazione, non possa essere movimentato, secondo quanto previsto dal regolamento interno di ciascuna biblioteca o su giudizio motivato del Responsabile della biblioteca stessa. In casi particolari, la biblioteca prestante può chiedere che il volume non sia dato in prestito all'utente, ma consultato da quest'ultimo presso la biblioteca richiedente.

Una volta compilata, la richiesta deve essere inviata tempestivamente e la biblioteca ricevente si impegna a spedire il volume o a fornire eventuali comunicazioni sull'esito della richiesta con la medesima tempestività. Le biblioteche dello SDIG si impegnano a fornire il volume richiesto entro 7 giorni lavorativi, oppure una risposta sull'esito della richiesta entro 3 giorni lavorativi a partire dall'inoltro della medesima da parte dell'utente.

Per quanto riguarda la richiesta di documenti (DD), le biblioteche dello SDIG si impegnano a fornire il materiale documentario entro 7 giorni lavorativi, oppure a dare una risposta sull'esito della richiesta entro 3 giorni lavorativi a partire dall'inoltro della medesima da parte dell'utente.

Una volta arrivato il volume o i documenti richiesti (oppure le eventuali comunicazioni in merito), la biblioteca ricevente avvisa tempestivamente l'utente; a partire da tale data inizia il conteggio dei 30 giorni disponibili per il prestito domiciliare dei volumi.

Il Sistema Documentario Integrato Grossetano (SDIG) aderisce inoltre al progetto regionale *Libri in Rete*, grazie al quale gli utenti possono richiedere nella loro biblioteca pubblica libri o documenti non presenti nelle biblioteche aderenti allo SDIG, ma reperibili presso le strutture della Regione aderenti a tale progetto. Al momento tale progetto è gratuito ed i servizi vengono espletati secondo quanto previsto dal relativo regolamento.

e) Servizi di informazione e consultazione in linea

Le biblioteche dello SDIG sono dotate di un software che consente di fornire all'utente avanzati ed efficienti servizi *on line* che permettono di interagire virtualmente con le biblioteche.

Per poter accedere al servizio l'utente deve collegarsi all'indirizzo web del sito del

Sistema.

f) Accesso al mondo internet

Le biblioteche dello SDIG garantiscono 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, fra i quali la piattaforma MediaLibrary realizzata con la Regione Toscana <http://toscana.medialibrary.it>.

g) Documentazione locale

Lo SDIG 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.

h) Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali.

Le biblioteche dello SDIG operano per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga come valore le differenze e la loro convivenza come fattore di civiltà.

Le biblioteche si attivano per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e per predisporre raccolte e sezioni speciali in lingua e collaborano alla diffusione della lettura in strutture sanitarie e pubbliche a valenza sociale.

i) Servizi per bambini e ragazzi

Le biblioteche dello SDIG si impegnano in particolar modo a promuovere la lettura tra le fasce più giovani della popolazione tramite l'offerta di spazi, collezioni ed iniziative appositamente dedicati. Inoltre offrono servizi *on line* per ragazzi grazie ai quali è possibile accedere alle raccolte attraverso un procedimento di ricerca semplice e immediato.

l) Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

Lo SDIG si orienta verso una concezione delle biblioteche non più soltanto intese come centri di conservazione e consultazioni del materiale librario, ma come veri e propri centri culturali, luoghi di incontro e scambio di esperienze e conoscenze.

A tal fine :

§ promuove attività di studio e di ricerca finalizzate alla valorizzazione e conoscenza del patrimonio posseduto;

§ organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre attività volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei propri servizi;

§ favorisce con tali attività aggiuntive la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

m) Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione di volumi o documenti si svolge secondo le modalità ed i costi previsti dal regolamento di ciascuna biblioteca e nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore.

n) Standard di riferimento

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

3. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio documentario hanno diritti e doveri, in particolare gli aderenti al Sistema assumono reciprocamente i seguenti impegni:

§ garantiscono un'informazione esauriente e continuativa su progetti, esperienze e servizi propri;

§ scambiano e rendono visibili i propri dati bibliografici;

§ aderiscono agli standard tecnici di cooperazione

§ favoriscono la partecipazione di operatori di biblioteche e centri di documentazione a gruppi di progetto;

§ concorrono alla definizione di linee di promozione e sviluppo dei servizi bibliotecari e documentari;

§ favoriscono la comunicazione e la cooperazione fra sistemi diversi (bibliotecario/documentario, archivistico sia nell'ambito provinciale che regionale);

§ concorrono con le risorse loro assegnate al raggiungimento degli obiettivi del Sistema;

§ garantiscono il funzionamento delle proprie strutture, nel rispetto degli standard minimi regionali;

§ il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili e accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
- assiste l'utente nelle ricerche con professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza;
- 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 del Sistema;
 - rispetta le scadenze di restituzione dei documenti;
 - rispetta i documenti e gli arredi, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
 - rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
 - 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 il diritto di essere iscritto gratuitamente alle biblioteche dello SDIG, di accedere al prestito locale ed interbibliotecario, di essere abilitato all'accesso internet e ai servizi che saranno attivati *on line*.

4. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dallo SDIG nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica alla biblioteca di riferimento (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 i trenta giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare eventuali reclami agli organi dell'Amministrazione, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Le biblioteche garantiscono il diritto alla tutela dei dati personali in base alla normativa vigente.

5. DURATA

La presente Carta dei Servizi dovrà essere rivista ogni cinque anni.