

Rete Documentaria Senese  
Biblioteche, Archivi e Centri di Documentazione di Siena e Provincia

**CARTA dei SERVIZI delle BIBLIOTECHE PUBBLICHE  
di ENTE LOCALE aderenti alla RETE**

**Sommario**

1. Fini istituzionali .....	2
1.1 Mission .....	2
1.2 La Carta dei servizi .....	2
1.3 Principi di erogazione del servizio .....	2
2. Strumenti per l'erogazione del servizio .....	3
2.1 Le Biblioteche .....	3
2.2 Il personale .....	3
2.3 Orari di apertura .....	4
2.4 Comunicazione nella rete .....	4
3. Raccolte documentarie .....	4
3.1 Descrizione .....	4
3.2 Documentazione delle Sezioni Separate d'Archivio .....	4
3.3 Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali .....	5
3.4 Sviluppo e revisione .....	5
4. Servizio di prestito .....	5
4.1 Prestito esterno .....	5
4.2 Servizio Prestito Interbibliotecario e Document Delivery .....	6
4.3 Tipologie di documenti esclusi dal prestito sia esterno che interbibliotecario .....	6
4.4 Servizio di circolazione interna .....	6
5. Servizio di Informazione .....	6
5.1 Informazione bibliografica .....	7
5.2 Informazione, tutela e riservatezza .....	7
6. Servizi online per l'utente della rete .....	7
7. Servizi Telematici e Multimediali .....	8
7.1 Internet per l'utente .....	8
7.2. Medialibrary Online .....	9
8. Servizio di Riproduzione .....	9
9. Servizi per bambini e ragazzi .....	9
10. Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca .....	10
11. Accessibilità .....	10
12. Diritti degli utenti .....	10
13. Revisione della Carta dei servizi .....	11

# 1. Fini istituzionali

## 1.1 Mission

La Biblioteca pubblica di Ente Locale è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca è un servizio di base, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Mette a disposizione dei cittadini attività e strumenti che rispondono alle proprie esigenze di conoscenza, siano esse legate allo studio, al lavoro, al tempo libero.

Le Biblioteche pubbliche di Ente Locale della Provincia di Siena organizzano e gestiscono i loro servizi in forma integrata attraverso la Rete Documentaria Senese – ReDoS – ai sensi di quanto previsto dall'art. 28 della L.R. 25 febbraio 2010 n. 21 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali".

## 1.2 La Carta dei servizi

La Carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge regionale della Toscana 25 febbraio 2010 n. 21, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

La Carta dei Servizi di Redos è uno strumento volto a favorire l'accesso al patrimonio documentario e ai servizi delle biblioteche della rete da parte di tutti i cittadini senza discriminazioni, al fine di promuovere la crescita culturale e l'informazione, stimolare il dialogo tra le diverse culture e l'utilizzo di nuove tecnologie.

## 1.3 Principi di erogazione del servizio

La Carta dei Servizi di rete si ispira ai seguenti principi:

### **Eguaglianza e imparzialità**

I servizi delle Biblioteche pubbliche di Redos sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione.

L'accesso ai servizi di rete è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale ma, qualora la domanda sia superiore alla possibilità di soddisfarla, i servizi verranno assicurati in via prioritaria ai cittadini residenti o domiciliati nel territorio della rete. Eventuali restrizioni all'accesso ai servizi sono codificate dai singoli Regolamenti comunali in materia.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La comunicazione è improntata a chiarezza e trasparenza.

I servizi erogati dalla Rete sono, in linea di principio, gratuiti. I servizi che richiedono un particolare impegno di ricerca e di documentazione o strumentazione particolare, o che comportano costi particolari, potranno essere erogati a pagamento, in base a tariffe previste dai Regolamenti in vigore nelle singole Biblioteche.

### **Accessibilità e continuità**

L'erogazione dei servizi è assicurata con regolarità e continuità. Salvo cause di forza maggiore, eventuali sospensioni saranno tempestivamente comunicate all'utenza adottando ogni misura per recare agli utenti il danno minore.

Le Biblioteche si adoperano per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti disabili o con particolari problemi al fine di favorirne l'inserimento; cura che siano approntati gli adeguamenti necessari alla soluzione delle difficoltà, nella misura consentita dalla struttura della sua sede e dalle sue disponibilità.

### **Partecipazione e trasparenza**

La Rete Redos promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

### **Efficienza, efficacia ed economicità**

Il funzionamento dei servizi della rete si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati), in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni.

## **2. Strumenti per l'erogazione del servizio**

### **2.1 Le Biblioteche**

La Carta dei Servizi di Rete riguarda le seguenti Biblioteche pubbliche di Ente Locale ai sensi della L.R. 25 febbraio 2010 n. 21 e firmatarie nel 2017 della "Convenzione per il coordinamento della Rete Documentaria e Bibliotecaria Senese (ReDoS)":

Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (Capofila), Abbadia San Salvatore, Asciano, Buonconvento, Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Castiglione d'Orcia, Casole d'Elsa, Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Colle Val d'Elsa, Gaiole in Chianti, Montalcino, Monteroni d'Arbia, Monticiano, Montepulciano, Monteriggioni, Poggibonsi, Piancastagnaio, Pienza, Radda in Chianti, Radicofani, Radicondoli, Rapolano Terme, Sarteano, S.Gimignano, S.Quirico d'Orcia, Sinalunga, Sovicille Torrita di Siena, Trequanda.

### **2.2 Il personale**

Il personale delle biblioteche pubbliche di Ente Locale Redos stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti e adotta un comportamento ispirato ai principi di uguaglianza e imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia. Opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB, Associazione Italiana Biblioteche) e internazionali (IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions).

Il personale in dotazione ai servizi ha tra i propri compiti principali:

- esercitare funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento dei servizi;
- provvedere all'acquisto, al trattamento catalografico, alla conservazione ed alla periodica revisione dei documenti delle singole Biblioteche, in accordo anche con le politiche di acquisto condivise a livello di rete;
- curare con particolare attenzione la documentazione locale e la raccolta di tutto quello che sul proprio territorio viene pubblicato;
- assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione, richiesta di informazioni, prestito;

- promuovere la lettura sul territorio, partecipando anche ai progetti coordinati a livello di rete;
- organizzare iniziative culturali in biblioteca;
- curare i rapporti con le scuole dell'obbligo, organizzando visite guidate ed attività con le classi;
- perseguire il costante miglioramento della propria professionalità, anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento.

La Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena, capofila della rete Redos, cura il coordinamento della rete e del personale che opera nella diverse strutture in rapporto ai progetti condivisi e nel rispetto dell'autonomia delle singole Amministrazioni titolari dei servizi.

### **2.3 Orari di apertura**

Ogni Biblioteca organizza l'orario di apertura al pubblico tenendo conto delle esigenze del suo territorio di riferimento e delle risorse umane disponibili.

Come previsto dalla Convenzione di Rete ogni Biblioteca aderente si impegna ad uniformarsi, in termini di orario di apertura, agli standard fissati dagli strumenti regionali normativi e di indirizzo.

### **2.4 Comunicazione nella rete**

La comunicazione con Redos, per informazioni sui servizi erogati a livello di rete, avviene contattando la Biblioteca Comunale degli Intronati – Via della Sapienza, 5 – Siena che svolge il ruolo di centro rete collegandosi direttamente al sito [www.redos.it](http://www.redos.it)

Il sito funziona come portale consentendo il contatto con tutte le altre biblioteche aderenti.

## **3. Raccolte documentarie**

### **3.1 Descrizione**

Il patrimonio bibliografico di ReDoS è costituito dai patrimoni librari di tutte le biblioteche pubbliche di Ente Locale che aderiscono al sistema. E' composto in larga misura da libri; a questi si affiancano altri tipi di documenti, quali periodici, documenti multimediali ed elettronici (VHS, DVD, CD-ROM, CD musicali, e-book) e, per alcune biblioteche sezioni separate d'archivio.

La maggior parte dei documenti delle biblioteche è collocata a scaffale aperto e quindi direttamente fruibile dal pubblico.

Un'attenzione particolare è rivolta agli utenti più giovani attraverso l'organizzazione, all'interno delle varie strutture, di sezioni dedicate a bambini e ragazzi, partendo dalla fascia pre-scolare.

Il patrimonio documentario di Redos è fruibile da tutti gli utenti della rete secondo i principi indicati al precedente art. 1.3 e con i vincoli indicati ai successivi articoli ed imposti dai regolamenti delle singole biblioteche.

I documenti facenti parte del patrimonio documentario di ReDoS sono rintracciabili attraverso il catalogo online (OPAC) della rete consultando la sezione "Catalogo della rete", sempre sul sito [www.redos.it](http://www.redos.it)

### **3.2 Documentazione delle Sezioni Separate d'Archivio**

Ogni Biblioteca Redos che custodisce documentazione afferente a una sezione separata d'archivio di Ente (documenti di affari esauriti da oltre 40 anni dall'anno in corso), se le condizioni del

materiale lo permettono, ne consentirà l'accesso secondo le vigenti disposizioni legislative, con proprie modalità da comunicare esplicitamente all'utente.

Si escludono dalla consultazione diretta gli originali di documenti posseduti in riproduzione digitale ai fini della ottimale conservazione degli stessi.

Degli utenti che richiedono l'accesso alle sezioni separate d'archivio deve tenersi apposito registro presso la biblioteca interessata. Per le unità non soggette alla libera consultazione (art. 123 del Codice dei beni culturali e D.L. 22 gennaio 2004 n.42) l'utente deve presentare l'autorizzazione alla consultazione rilasciata dalla Soprintendenza Archivistica per la Toscana.

### **3.3 Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali**

La rete Redos opera, anche, per l'affermazione di una prospettiva interculturale. Le biblioteche pubbliche della rete, conoscendo le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche, si attivano nella creazione di raccolte speciali in lingua e in attività di promozione verso cittadini stranieri.

### **3.4 Sviluppo e revisione**

Le Biblioteche di Redos incrementano le raccolte documentarie coerentemente con i propri compiti istituzionali, curano in particolare modo la raccolta della documentazione locale indipendentemente dal tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

Le acquisizioni vengono effettuate in piena autonomia professionale, tenendo conto anche dei *desiderata* degli utenti, nonché di eventuali progetti di rete tesi a coordinare le politiche di acquisto. Le Biblioteche accettano donazioni da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di acquisire le opere donate o di destinarle ad altre biblioteche o agli utenti.

## **4. Servizio di prestito**

### **4.1 Prestito esterno**

Le biblioteche di Redos assicurano il prestito esterno a tutti gli utenti residenti della provincia di Siena, iscritti in una di esse. Per i cittadini minorenni, è necessaria l'iscrizione al servizio di prestito controfirmata da un adulto responsabile, nei modi previsti regolamenti della singola biblioteca.

Le singole Biblioteche potranno contemplare nel proprio regolamento l'estensione del servizio ad utenti non residenti dandone opportuna informazione attraverso la rete.

Le biblioteche garantiscono la massima circolazione dei documenti. Per raggiungere tale obiettivo si impegnano a:

- effettuare il regolare sollecito dei prestiti esterni scaduti;
- accertare all'utente l'avvenuta restituzione, fornendogli, se richiesta, una ricevuta che attesti la restituzione del documento;
- offrire la possibilità di prenotare i documenti ammessi al prestito e di prorogare i prestiti in corso, se non prenotati da altri utenti;
- eseguire le operazioni di proroga anche per telefono o per via telematica;
- informare il lettore delle sanzioni che lo riguardano.

L'utente si impegna a:

- esibire un documento di identità valido, su richiesta del personale;
- compilare correttamente i moduli per la richiesta, se previsti;
- restituire i documenti entro la data di scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti;

- rispondere dei documenti ricevuti in prestito e della loro integrità;
- risarcire il danno per documenti deteriorati o smarriti.

## **4.2 Servizio Prestito Interbibliotecario e Document Delivery**

Il servizio offre all'utente la possibilità di chiedere ad altre biblioteche il prestito di libri e, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, la riproduzione di articoli, o di parti di libri, non disponibili presso una delle biblioteche di Redos, e prevede altresì il prestito e la riproduzione di articoli, o di parti di libri alle biblioteche non aderenti a Redos.

Le biblioteche di Redos sono tenute ad assicurare il servizio di prestito interbibliotecario almeno nei confronti delle biblioteche del Servizio bibliotecaria regionale, tramite LIR (Libri in Rete).

I servizi si svolgono con le modalità previste dai rispettivi regolamenti delle biblioteche di Redos.

## **4.3 Tipologie di documenti esclusi dal prestito sia esterno che interbibliotecario**

Per tutte le biblioteche di Redos sono esclusi dal prestito esterno: libri antichi, rari e di pregio, tesi di laurea e i documenti delle sezioni separate d'archivio.

Inoltre non sono ammessi al prestito esterno: enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite motivate decisioni.

Le disposizioni di cui sopra possono essere derogate da quelle Biblioteche che, per venire incontro ad un particolare tipo di utenza, lo riterranno opportuno, con atto apposito, portato a conoscenza dell'utenza generale, da cui emerga che si tratta di una deroga alla norma.

Le biblioteche comunali escludono dal prestito interbibliotecario tutti i documenti già interdetti al prestito esterno, oltre alle novità editoriali e ai materiali audiovisivi e digitali; eventuali deroghe sono ammesse nel prestito tra biblioteche per motivi esclusivamente didattici.

## **4.4 Servizio di circolazione interna**

Tutte le biblioteche di Redos assicurano a titolo gratuito il servizio di prestito della propria collezione documentaria agli utenti della rete avvalendosi delle modalità concordate in sede centrale Redos, con le esclusioni sopra riportate.

Ogni documento potrà essere trattenuto dalla biblioteca richiedente fino ad un massimo di 30 giorni, a decorrere dall'arrivo del documento in biblioteca.

L'utente è tenuto a ritirare il documento richiesto entro una settimana dall'arrivo dello stesso nella biblioteca richiedente, in caso contrario la biblioteca richiedente si riterrà libera di far ritornare il documento alla biblioteca prestante.

La restituzione dei documenti avviene esclusivamente tramite i mezzi concordati in sede centrale Redos, non sono ammesse deroghe.

Ogni biblioteca di Redos ammette che la restituzione di propri documenti, prestati direttamente all'utente, avvenga presso una biblioteca della rete, la quale si impegna alla riconsegna degli stessi nel minor tempo possibile.

## **5. Servizio di Informazione**

Redos mette a disposizione dell'utente la rete integrata di servizi bibliografici e documentari del Sistema Bibliotecario Senese (SBS) consultabile gratuitamente: i cataloghi (cartacei o digitali), le

registrazioni su supporto ottico o magnetico e i collegamenti a banche dati remote, disponibili e funzionanti per l'uso pubblico.

## **5.1 Informazione bibliografica**

Ciascuna biblioteca si impegna a garantire a tutti gli utenti:

- la disponibilità del proprio personale nell'assistenza all'utilizzo degli strumenti di ricerca catalografica, bibliografica, nonché di informazioni utili allo studio, alla didattica ed alla conoscenza;
- una adeguata disponibilità di strumenti, sia cartacei che elettronici (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, banche dati, Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale su basi dati locali e remote.

Le modalità di risposta all'informazione richiesta e non assolvibile immediatamente, senza pregiudizio alcuno per il normale svolgimento del servizio, saranno dettate dagli operatori delle singole biblioteche, considerata di volta in volta la reale complessità ed estensione della richiesta stessa, che comunque dovrà essere soddisfatta – anche con diniego - non oltre 30 giorni lavorativi.

## **5.2 Informazione, tutela e riservatezza**

Le biblioteche:

- assicurano una continua e completa informazione sui servizi (modalità di erogazione dei servizi, orari, dati statistici, ecc.) attraverso una pluralità di mezzi informativi (pagine web, opuscoli ecc.);
- garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;
- garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

L'utente, per accedere a qualunque servizio, si impegna a:

- esibire, se richiesto, un documento che ne comprovi l'identità;
- comunicare indirizzo, recapito telefonico ed eventuali loro variazioni.

## **6. Servizi online per l'utente della rete**

I servizi del catalogo online di Redos (OPAC) consentono all'utente in tempo reale:

- la consultazione della disponibilità del documento e delle eventuali acquisizioni in corso;
- se disponibile, la consultazione dell'oggetto digitale correlato al documento rintracciato: immagine, filmato, documento sonoro, documento testuale (es. in formato .pdf, .doc, .txt, ...);
- la visualizzazione contestuale di tutti gli oggetti digitali correlati ai documenti che sono presenti nella pagina che contiene il risultato della ricerca;
- *"le mie ricerche"*: la registrazione delle ricerche che sono state effettuate tramite OPAC possono essere salvate e riprese successivamente senza immettere nuovamente i parametri;
- *"la mia bibliografia"*: la costituzione di una propria bibliografia con i documenti di interesse trovati con OPAC che potrà essere aggiornata in qualsiasi momento aggiungendo o eliminando i documenti;
- *"la mia situazione"*: il servizio consente l'esame della propria situazione per tutte le biblioteche cui l'utente è abilitato. In particolare, sono evidenziati: i prestiti in corso e i prestiti scaduti, le prenotazioni, le richieste di prestito, eventuali suggerimenti d'acquisto inviati;

- “*suggerimenti d’acquisto*”: l’utente può suggerire l’acquisto di documenti non presenti in biblioteca. La biblioteca si riserva di decidere se acquistare o meno il documento richiesto, e ne darà successiva comunicazione all’utente;

## **7. Servizi Telematici e Multimediali**

Ogni biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (cd, cd-rom, dvd, vhs, e-book, ecc.), secondo disponibilità della medesima.

Cura e favorisce l’integrazione delle raccolte cartacee con la documentazione digitale, accessibile localmente o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.

Sulla base della disponibilità di spazi e attrezzature apposite, i documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati in sede, ovvero presi in prestito, secondo le modalità e le riserve di esclusione già previste per il servizio di prestito.

La biblioteca deve favorire l’alfabetizzazione informatica degli utenti, limitatamente all’uso di strumenti tecnologici di accesso all’informazione e ai documenti, senza intralcio alcuno al normale svolgimento del servizio.

L’accesso alle postazioni Internet è consentito secondo il regolamento di ogni singola biblioteca.

### **7.1 Internet per l’utente**

Le biblioteche di Redos prevedono il servizio di collegamento ad Internet, quale parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per il soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali degli utenti.

Le biblioteche che ritenessero di non dover attivare il servizio, in tutto o in parte, devono provvedere con apposito atto a portare esplicitamente a conoscenza dell’utenza le motivazioni della scelta.

Le postazioni per la navigazione Internet sono a disposizione degli utenti per effettuare ricerche bibliografiche ed accedere a risorse informative selezionate in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione delle biblioteche.

I minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci.

Il servizio di collegamento ad Internet è utilizzabile da tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione al servizio specifico, ai sensi della legislazione vigente.

L’accesso alle risorse elettroniche è consentito a tutti gli utenti di Redos, con modalità previste dai rispettivi regolamenti delle biblioteche, che tuttavia condividono le seguenti disposizioni:

- dalle postazioni disponibili al pubblico è possibile navigare in Internet, accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete, consultare e scaricare file via http;
- leggere e spedire posta elettronica se la propria casella è accessibile via web, inviare messaggi a newsgroup è possibile secondo il regolamento della singola biblioteca.
- non è consentito attivare sessioni TELNET, FTP, IRC (instant messaging), CHAT, né telefonare via Internet;
- eventuali codici di accesso al servizio (p. es: id e psw utente) sono dati riservati che l’utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. E’ tassativamente vietato navigare utilizzando i codici di accesso di un altro utente;
- l’utente è personalmente responsabile dell’uso dei computer e di azioni perseguibili per legge commesse utilizzando la rete Internet.

Il mancato rispetto anche di una sola delle disposizioni previste, nonché la violazione delle regole di utilizzo del servizio sottoscritte al momento dell’iscrizione ad esso, comporteranno, a seconda dei casi:

- a) interruzione della sessione
- b) sospensione o esclusione dall’accesso al servizio
- c) denuncia all’autorità giudiziaria;

- le biblioteche non sono responsabili della qualità delle informazioni presenti sulla rete, né hanno la possibilità di controllare le risorse disponibili e ciò che Internet può mettere a disposizione del pubblico.

Le biblioteche non sono altresì in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

## **7.2. Medialibrary Online**

Medialibrary online è un network aggregatore di risorse multimediali. E' disponibile 24h. su 24h, 7 giorni su 7, ed è un servizio gratuito per gli utenti. Per l'iscrizione l'utente deve presentare il proprio codice fiscale e gli verranno inviate le credenziali di accesso tramite e-mail. Il servizio prevede che l'utente possa scaricare gratuitamente e-book, musica e audiolibri, e consultare quotidiani online. Il servizio è assicurato da tutte le biblioteche ReDoS con le modalità stabilite all'inizio di ogni anno, in base alle disponibilità economiche della Rete.

## **8. Servizio di Riproduzione**

**1** Il servizio di riproduzione è effettuato dal personale delle biblioteche, per gli utenti che ne abbiano necessità esclusivamente per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e nelle forme compatibili con i mezzi di cui dispongono le singole biblioteche.

Ogni riproduzione, sia essa fotocopia, fotografia, scannerizzazione o hardcopy, deve richiedersi e attuarsi secondo la disciplina della singola biblioteca, come pure ad essa sottostanno le modalità, le tariffe e i tempi di fornitura.

**2** Per le riproduzioni e stampe da Internet si fa riferimento alle norme di utilizzo del servizio stesso.

**3** Si intendono esclusi da ogni tipo di riproduzione: le tesi di laurea, le unità archivistiche segretate, tutte le unità, di qualsiasi formato, qualora la copia sia di pregiudizio alla loro corretta conservazione.

**4** In merito alla documentazione degli archivi storici e/o sezioni separate d'archivio non è consentito riprodurre con mezzi propri nessun documento consegnato in visione, salvo motivate eccezioni preventivamente autorizzate, nel qual caso dovrà essere consegnata una copia alla biblioteca per incrementare l' "Archivio digitale".

E' possibile effettuare gratuitamente riprese e servizi fotografici con mezzi propri o a carico di professionisti o società, preventivamente autorizzati, esclusivamente quando si tratti di finalità di promozione e documentazione dell'attività dell'archivio.

L'eventuale riproduzione di documenti d'archivio finalizzata alla pubblicazione dovrà essere autorizzata formalmente e dovrà riportare nella pubblicazione l'esplicita menzione della biblioteca di provenienza nonché della rete Redos.

## **9. Servizi per bambini e ragazzi**

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane ogni biblioteca organizza, su richiesta, 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.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali della biblioteca da parte dei loro figli.

E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità degli operatori della biblioteca ad una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, per la consultazione e il prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. In quest'ottica vengono attuate, non solo su richiesta, dalle biblioteche iniziative di promozione dei servizi, dei materiali disponibili, della produzione editoriale e documentaria per bambini e ragazzi.

Sono previsti spazi diversificati a seconda delle fasce d'età, laboratori per le attività di promozione della lettura, visite guidate per le scolaresche e, su appuntamento per i singoli.

## **10. Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca**

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze: organizza 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 ecc.

La biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie proprie e di aspetti della storia e della cultura locale.

La biblioteca può produrre pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie e altre iniziative culturali, partecipare alle pubblicazioni di rete.

## **11. Accessibilità**

Le biblioteche pubbliche aderenti a Redos perseguono l'obiettivo di diventare realmente accessibili nell'offrire patrimoni, supporti specifici e attività promozionali relative alla lettura per l'inclusione di persone, famiglie e operatori, con le seguenti attività:

1. mettere a disposizione una collezione aggiornata di libri o di strumenti facilitativi per lettori con disabilità comunicative o relative alla lettura;
2. articolare la collezione documentaria offrendo libri ad alta leggibilità, tattili, in Braille, libri e DVD in LIS, in simboli in uso alla CAA, con marcatori visivi, silent book, libri inseriti nel catalogo "IBBY selection of outstanding books for young people with disabilities";
3. favorire la circolazione del patrimonio documentario su disabilità, bisogni comunicativi complessi, bisogni educativi speciali, integrazione sociale e scolastica, predisponendo bibliografie e organizzando incontri divulgativi;
4. garantire la circolazione dei libri in simboli tramite il prestito interbibliotecario.

## **12. Diritti degli utenti**

All'utente è garantito l'accesso alle opere, alle informazioni e ai servizi della rete ReDoS e delle singole biblioteche comunali.

L'utente ha diritto ad essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

Ai fini della Tutela della privacy in ogni biblioteca è esposta l'informativa agli utenti ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003.

Le biblioteche del sistema non sono responsabili di danneggiamenti o furti di oggetti personali lasciati incustoditi nei loro locali.

### **13. Revisione della Carta dei servizi**

La Carta dei Servizi di Redos verrà revisionata ogni tre anni, o anche prima, qualora sopraggiungano novità e/o cambiamenti rilevanti nell'erogazione dei servizi.

Siena, 12/02/2019