



**Carta dei servizi
delle Biblioteche della Rete documentaria REA.net**

**Adottata dal Comune di Santa Croce sull'Arno
con delibera Consiglio Comunale n. del**



Premessa

La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali. Essi potranno essere raggiunti solo attraverso la capacità di cittadini ben informati di esercitare i loro diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società. La partecipazione costruttiva e lo sviluppo della democrazia dipendono da un'istruzione soddisfacente, così come da un accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione.

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.

Questo Manifesto dichiara la fede dell'Unesco nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne.

da **Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche**, 1994

La presente Carta dei servizi della rete documentaria locale REA.net discende dalla vigente Convenzione di rete.

Le finalità della rete documentaria locale possono essere agevolmente riassunte in una frase: garantire l'accesso alla conoscenza attraverso gli strumenti disponibili.

La Carta dei Servizi della rete documentaria locale è un documento flessibile ed articolato che motiva e descrive le modalità di erogazione dei servizi del Sistema in maniera da favorire un rapporto trasparente e interattivo con la propria utenza.

La Carta non ha una particolare scadenza, segue un iter più semplificato rispetto ai tradizionali "Regolamenti" e può essere emendata e/o aggiornata ogniqualvolta se ne avverta la motivata necessità.

La Rete documentaria locale REA.net

Nelle tredici biblioteche è possibile leggere un libro o un giornale, prendere in prestito volumi, CD-ROM, DVD, e-book, navigare in Internet, partecipare ad eventi culturali, caffè letterari, circoli di lettura, etc.

Fornire informazioni e consulenze qualificate è un aspetto fondamentale dei nostri servizi e il nostro personale è sempre a disposizione per suggerimenti e aiuti. L'aggiornamento del patrimonio librario, multimediale e digitale è uno dei nostri punti fermi, così come la predisposizione di sedi sempre più moderne adeguate e confortevoli. Sono, anche, punti di riferimento per la conservazione e la valorizzazione della memoria storica del territorio e di fondi tematici legati alle singole realtà.

La rete documentaria locale, inoltre, svolge attività di promozione della conoscenza, di educazione alla lettura, all'uso della biblioteca e degli strumenti bibliografici ed informativi che essa ospita.

1. LA MISSIONE DELLE BIBLIOTECHE DELLA RETE REA.NET

Le biblioteche della Rete REA.net sono servizi pubblici di base garantiti a tutti i cittadini per rispondere al loro bisogno di informazione, cultura, formazione permanente e impiego del tempo libero. Esse concorrono a garantire il diritto di accedere liberamente alle diverse



espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi fissati dalla Costituzione della Repubblica Italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. Come primo punto di libero accesso all'informazione e alla documentazione, esse sostengono la formazione del cittadino per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di integrazione tra le diversità culturali e accrescono la consapevolezza del valore dell'eredità culturale, trasmettendola alle generazioni future attraverso l'offerta di documentazione sulla realtà locale cui fanno riferimento.

Le biblioteche della Rete REA.net si propongono come spazio pubblico di qualità, nel quale il cittadino possa incontrarsi liberamente, condividendo il piacere di leggere, informarsi, trascorrere il tempo libero in modo rispettoso dei beni comuni e delle esigenze altrui.

Nella predisposizione e nell'erogazione dei loro servizi, si ispirano ai principi del Manifesto Unesco e delle Linee guida IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche.

2. PRINCIPI GENERALI DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

Principi generali

La Carta dei Servizi della Rete REA.net si ispira ai principi specifici riferiti alla missione delle Biblioteche pubbliche contenuti nelle **Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche** dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel **Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche** (1994).

Ha i suoi fondamenti giuridici nella **Legge regionale 25 febbraio 2010, n.21** "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali" e orienta la propria attività ai "Programmi regionali pluriennali" in materia di biblioteche.

Per quanto riguarda la conservazione e la tutela la rete documentaria locale si attiene al decreto legislativo n. 42 del 22 gennaio 2004 "*Codice dei beni culturali e del paesaggio*" e successive modifiche.

In attuazione degli art. 3 e 9 della **Costituzione della Repubblica Italiana**, in particolare è garantito il rispetto di:

- **Accessibilità** (con riferimento ad orari, barriere architettoniche, disabilità sensoriali e funzionali)
- **Continuità e regolarità del servizio**
- **Deontologia professionale**

L'offerta di servizio delle biblioteche della Rete REA.net si ispira ai principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del 27 gennaio 1994, e in particolare prevede:

Uguaglianza

I servizi delle biblioteche sono forniti sulla base del principio di uguaglianza all'accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Le biblioteche offrono i loro servizi indifferentemente a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono, senza limitazioni di carattere



territoriale se non quelle imposte dalla salvaguardia del patrimonio documentario e dal rispetto delle leggi vigenti.

Imparzialità

Le biblioteche si rapportano in modo imparziale con tutti i cittadini.

Le uniche eccezioni ammesse sono rappresentate dalle azioni positive condotte nei confronti delle persone meno capaci di utilizzare autonomamente la struttura e gli strumenti, e perciò meno autonome nell'impiego delle risorse offerte.

Le biblioteche non ammettono il trattamento di eccezioni alle correnti condizioni di servizio, ma si impegnano costantemente ad accogliere all'interno delle normali modalità di servizio le opzioni e varianti originariamente richieste dall'utente come trattamento eccezionale, se compatibili con le risorse a disposizione.

Continuità

Le biblioteche della Rete REA.net erogano in modo continuativo il proprio servizio, nei limiti orari resi noti attraverso opportuna segnaletica esterna ed interna. Eventuali riduzioni di orario o restrizioni nell'erogazione dei servizi sono prontamente comunicate al pubblico, ricorrendo a modalità di comunicazione più ampie possibili. Per ogni eventuale riduzione, la biblioteca si impegna a fornire una informazione veritiera e completa in merito ai motivi che l'hanno resa necessaria; essa inoltre si adopera attivamente per ridurre al minimo i disagi all'utente e per riprendere tempestivamente la regolare erogazione dei servizi.

Accessibilità

Le biblioteche della Rete REA.net osservano un orario di apertura ampio e adeguato alle diverse esigenze della comunità servita. Periodicamente effettuano aperture straordinarie della struttura in orari aggiuntivi e in giorni festivi, allo scopo di promuoverne l'utilizzo da parte di quei cittadini che per motivi svariati non siano in grado di accedervi durante l'orario ordinario. Offrono accesso continuativo al catalogo in linea e dispongono una offerta di servizi a distanza che permettano a coloro, che sono impossibilitati a raggiungere la sede, di presentare richieste di servizio, ricevere, per telefono o per posta elettronica, consulenze e informazioni. Le biblioteche stringono alleanze con associazioni di volontariato, gruppi di cittadini, scuole e altri soggetti pubblici e privati per aprire punti prestito decentrati sul territorio, nell'intento di incentivare l'accesso al servizio di pubblica lettura da parte di soggetti a scarsa mobilità, in condizioni di disagio o comunque con ridotte opportunità di accesso ai servizi.

Nella predisposizione dei servizi a distanza realizzati attraverso il portale della Rete, le biblioteche si impegnano al rispetto dei requisiti di accessibilità stabiliti dalla Legge n. 4/2003.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono la più ampia scelta di documentazione sui diversi supporti, a stampa e informatici, riflettendo i più disparati orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

Le biblioteche attuano specifiche politiche di formazione e orientamento dell'utente, affinché il diritto di scelta possa essere esercitato nel modo più consapevole e completo possibile.



Partecipazione

Le biblioteche della Rete REA.net promuovono la partecipazione dell'utente, garantendo loro modalità semplici, chiare e sempre disponibili per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

Esse informano la propria azione all'ascolto delle esigenze dell'utente, attivando sistematiche forme di rilevazione della sua soddisfazione e attuando tutte le azioni correttive compatibili con le risorse a disposizione per modificare le modalità di servizio, nel rispetto di una tempistica chiara e definita.

Inoltre, favoriscono la partecipazione dell'utente alla formazione e all'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da destinare alla vendita per il reperimento di ulteriori risorse.

Promuovono l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini, mettendo a disposizione specifici spazi di incontro e garantendo spazi all'interno del Portale della Rete per esprimere pareri in merito alle letture effettuate.

Semplificazione e trasparenza

Le biblioteche della Rete REA.net garantiscono la massima semplificazione delle procedure, impegnandosi a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti all'utente per accedere ai servizi e usufruire delle diverse opportunità offerte. Esse offrono una chiara e puntuale informazione sulle motivazioni che sono all'origine delle modalità adottate nella fornitura dei servizi.

Efficienza, efficacia ed economicità

Le biblioteche della Rete REA.net organizzano le proprie risorse economiche, strumentali e umane per ottenere il miglior rapporto costi/benefici e raggiungere i risultati il più possibile adeguati ai bisogni del cittadino.

In questa ottica, partecipano in regime di reciprocità a progetti locali, nazionali e internazionali di cooperazione interbibliotecaria, nell'intento di offrire al costo più economico l'accesso a documenti e informazioni non presenti all'interno della propria collezione e, conseguentemente, non disponibili.

Esse inoltre perseguono costantemente l'obiettivo di cooperare con altre biblioteche e con altri soggetti pubblici e privati per usufruire dei benefici diretti e indiretti derivanti da economie di scala, compartecipazione degli oneri, accesso a risorse e opportunità esterne fruibili dall'utente.

Le strutture

La Rete REA.net è composta da tredici biblioteche comunali e archivi storici.

Biblioteche

- Biblioteca comunale "Pablo Neruda" di Capraia e Limite
- Biblioteca comunale Vallesiana di Castelfiorentino
- Biblioteca comunale di Castelfranco di Sotto
- Biblioteca comunale "Emma Perodi" di Cerreto Guidi
- Biblioteca comunale "Bruno Ciari" di Certaldo
- Biblioteca comunale "Renato Fucini" di Empoli (*Biblioteca capofila*)



- Biblioteca comunale “Indro Montanelli” di Fucecchio
- Biblioteca comunale di Gambassi Terme
- Biblioteca comunale “a biscondola” di Montaione
- Biblioteca comunale “MMAB Montelupo Museo Archivio Biblioteca” di Montelupo Fiorentino
- Biblioteca comunale “Ernesto Balducci” di Montespertoli
- Biblioteca comunale “Adrio Puccini” di Santa Croce sull’Arno
- Biblioteca comunale di Vinci

Archivi

- Archivio Storico del Comune di Capraia e Limite
- Archivio Storico del Comune di Castelfiorentino
- Archivio Storico del Comune di Castelfranco di Sotto
- Archivio Storico del Comune di Cerreto Guidi
- Archivio Storico del Comune di Certaldo
- Archivio Storico del Comune di Empoli
- Archivio Storico “Egisto Lotti” del Comune di Fucecchio
- Archivio Storico del Comune di Gambassi Terme
- Archivio Storico del Comune di Montaione
- Archivio Storico del Comune di Montelupo Fiorentino
- Archivio Storico del Comune di Montespertoli
- Archivio Storico del Comune di Santa Croce sull’Arno
- Archivio Storico del Comune di Vinci

La Rete ospita anche nove biblioteche di fondazioni, scuole, associazioni, etc., che hanno accettato di condividere e mettere a disposizione il loro patrimonio rendendolo visibile nel catalogo collettivo online (OPAC) e partecipando così al prestito interbibliotecario.

Biblioteche Ospiti

- Biblioteca della Società storica della Valdelsa (Castelfiorentino)
- Biblioteca del Teatro C’art (Castelfiorentino)
- Biblioteca della Casa del Boccaccio (Certaldo)
- Biblioteca del Centro Busoni (Empoli)
- Biblioteca della Fondazione Montanelli-Bassi (Fucecchio)
- Biblioteca del Museo archeologico e della ceramica (Montelupo Fiorentino)
- Biblioteca Arturo Nord/Sud (Santa Croce sull’Arno)
- Biblioteca del Centro Studi Bruno Ciari (Empoli)

Le raccolte

Le biblioteche offrono un patrimonio documentario aggiornato che copre tutti i campi del sapere e adeguato a incontrare gli interessi di livelli culturali, professionali e di scolarizzazione



di ogni tipo ed età e dei gruppi linguistici più diffusi sul territorio. Le raccolte e i servizi comprendono la più ampia scelta di documentazione su supporti diversi, a stampa e informatici, riflettendo l'evoluzione della società contemporanea ed i suoi più svariati orientamenti senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini, rispettano il principio del pluralismo e incoraggiano il dialogo interculturale. Le raccolte e i servizi non sono soggetti a nessun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni meramente commerciali.

Centro servizi di rete

Il Centro servizi di rete comprende la Segreteria della rete e il Centro di catalogazione. La Segreteria funge da supporto alle attività della biblioteca capofila: la tenuta dei verbali dei comitati tecnici, la comunicazione con le altre biblioteche, la raccolta di informazioni e documenti per l'espletamento dei vari servizi e della normale amministrazione della rete, il coordinamento dei progetti della rete documentaria locale.

La Segreteria svolge attività di redazione del Portale web della rete. Alla Segreteria spetta la risoluzione dei problemi relativi al software del prestito e della catalogazione nonché la tenuta dei rapporti con la ditta fornitrice.

Il Centro di catalogazione sistematicamente cataloga il materiale che le biblioteche spediscono. Il catalogatore di rete sovrintende alle operazioni di catalogazione sia del centro che delle singole biblioteche, si dedica alla bonifica del catalogo e supporta il lavoro degli altri catalogatori fornendo risposte a dubbi o quesiti che gli vengono sottoposti e risolvendo casi catalografici particolarmente difficili o che richiedono decisioni a livello di politica catalografica.

Il Centro servizi inoltre svolge una attività operativa e di supporto in materia di acquisti coordinati.

Accesso alle biblioteche e ai loro servizi

In base ai principi sopra elencati l'accesso alle biblioteche e ai loro servizi è garantito e aperto a tutti. Ciascuna biblioteca si impegna ad abbattere le barriere architettoniche presenti all'interno delle strutture.

Orari di apertura al pubblico

Le biblioteche e gli archivi della Rete documentaria REA.net con orari diversi, determinati dalle specifiche articolazioni dei singoli servizi, garantiscono l'apertura media prevista dalla Legge Regionale.

Le informazioni sul servizio (orari, numeri telefonici, recapiti, eventuali tariffe, etc.) sono costantemente aggiornate:

- sulle pagine del **Portale della rete documentaria locale REA.net** relative alle singole biblioteche della rete (<http://reanet.empolese-valdelsa.it>)

Gli orari di apertura al pubblico delle biblioteche possono subire variazioni nel periodo estivo, in particolare in agosto. Di ciò viene data comunicazione preventiva sia con avvisi nelle biblioteche che sui siti web delle biblioteche stesse e del portale della rete.



Alcune delle biblioteche effettuano un orario di apertura continuato o anche serale, festivo e pre-festivo.

Orientamento e informazioni bibliografiche

Il servizio offre all'utente assistenza e orientamento per:

1. l'uso della biblioteca e dei suoi servizi;
2. la ricerca a catalogo delle opere possedute dalla rete documentaria locale o reperibili presso altre biblioteche;
3. la definizione di percorsi di ricerca utili al recupero di informazioni, sulla base delle risorse disponibili in biblioteca oppure online;
4. indirizzi e attività delle biblioteche del territorio

Iscrizione ai servizi della Rete REA.net

L'utente iscritto presso una delle biblioteche della Rete REA.net è riconosciuto come utente di tutte le biblioteche della Rete.

L'iscrizione ai servizi è gratuita.

Tutti i Comuni le cui biblioteche aderiscono alla Rete documentaria REA.net sono Contitolari del trattamento dei dati vista la sottoscrizione di un Accordo di Contitolarità in cui si regolamenta i ruoli dei soggetti che intervengono nel trattamento dei dati ai sensi dell'art 26 del GDPR (*Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati*) i cui contenuti sono pubblicati sul sito della Rete REA.net <http://reanet.empolese-valdelsa.it/index.php/privacy-reanet>.

L'elenco degli enti è disponibile sul sito <http://reanet.empolese-valdelsa.it/>.

La responsabilità della conservazione dei dati relativi all'iscrizione dell'utente in formato digitale è del Comune capofila che si avvale per questo della ditta fornitrice del software gestionale. La tenuta dei dati eventualmente registrati in formato cartaceo è del Responsabile della biblioteca che riceve la richiesta di iscrizione ai servizi.

Documenti identificativi validi per l'iscrizione ai servizi

Per la prima iscrizione al prestito, è richiesta l'esibizione di un documento di identità valido e non è ammessa l'autocertificazione.

I documenti di identità ammessi per l'iscrizione alla Rete documentaria REA.net sono¹:

- a) Carta di identità;
- b) Patente auto;
- c) Passaporto;
- d) Patente nautica;
- e) Libretto di pensione;
- f) Patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici;
- g) Porto d'armi;

¹ A norma dell'art.35 del **DPR 445/2000** recante il Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa si stabilisce che "sono equipollenti alla carta di identità il passaporto, la patente di guida, la patente nautica, il libretto di pensione, il patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici, il porto d'armi, le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato".



h) Carta di soggiorno rilasciata dalla Prefettura;

i) Tessere di riconoscimento e ogni altro documento rilasciate da un'Amministrazione dello Stato, purché munite di fotografia e timbro.

Per l'utente minorenni vale il documento di identità dei genitori o di chi ne fa le veci.

Iscrizione al prestito

L'iscrizione al prestito è personale e, di regola, avviene tramite la registrazione dei dati della tessera sanitaria nazionale.

- In caso di smarrimento o furto della tessera sanitaria l'utente titolare è tenuto a informarne di persona o telefonicamente la biblioteca affinché l'iscrizione possa essere bloccata onde evitare abusi o usi impropri. L'utente è tenuto a richiedere il nominativo dell'addetto che riceve la comunicazione.
- L'iscrizione ha una durata che è definita dalla tipologia di iscrizione (vedi infra). Alla scadenza della iscrizione l'utente è tenuto a restituire tutti i documenti scaduti della biblioteca in suo possesso e a procedere al rinnovo dell'iscrizione gratuitamente.
- In assenza di una delega (vedi: Delega), nell'interesse dell'utente, la biblioteca non autorizza persone diverse dal titolare a usare la tessera per effettuare prestiti, neanche se familiari e/o conviventi.
- I genitori di figli minorenni possono usare la tessera dei figli per il prestito di materiale librario e multimediale riservato ai bambini. Non è consentito l'uso della tessera dei figli minori di 14 anni per prendere materiale destinato ad un pubblico adulto.
- Per l'utente fino ai 14 anni al posto della tessera sanitaria per l'iscrizione potrà essere consegnata la tessera REA.net.

TIPOLOGIE DI ISCRIZIONE

Iscrizione ordinaria

L'iscrizione completa al servizio di prestito è riservata al residente in un comune della Rete REA.net e dei comuni limitrofi². All'utente sarà richiesto anche di indicare il proprio domicilio.

L'iscrizione ordinaria ha la durata di un **(1)** anno.

Iscrizione con scadenza sei (6) mesi

L'iscrizione al servizio di prestito con scadenza semestrale è riservata:

- al residente in un comune italiano e domiciliato in un comune della Rete REA.net o nei comuni limitrofi;
- al residente in un comune toscano anche se non domiciliato in un comune della Rete REA.net o nei Comuni limitrofi.

Questa tipologia di iscrizione comporta la scadenza della tessera dopo sei mesi dal rilascio e l'esclusione dal prestito dei materiali di pregio (es. e-book reader).

² Sono considerati **comuni limitrofi**: Altopascio, Barberino Tavarnelle, Bientina, Carmignano, Chiesina Uzzanese, Lamporecchio, Larciano, Lastra a Signa, Montopoli in Val d'Arno, Palaia, Peccioli, Ponte Buggianese, Quarrata, San Casciano Val di Pesa, San Gimignano, San Miniato, Santa Maria a Monte, Scandicci, Volterra



Per particolari esigenze si potrà derogare a quanto sopra indicato dietro compilazione di un apposito modulo di richiesta da parte dell'utente su autorizzazione del Responsabile della biblioteca dove avviene l'iscrizione.

Iscrizione per utente temporaneo

L'iscrizione al servizio di prestito per utente temporaneo è riservata:

- al residente in un comune italiano o in un paese della Unione europea ma non domiciliato in un comune della Rete REA.net
- all'utente con documento d'identità ma senza residenza in Italia

Questa tipologia di iscrizione prevede la possibilità di prendere in prestito 4 documenti (con l'esclusione dal prestito dei materiali di pregio, per es. e-book reader o altri materiali che le singole biblioteche riterranno opportuno escludere) e di avere accesso a Internet.

L'iscrizione per utente temporaneo ha la durata di tre (3) mesi.

È data facoltà alle singole Amministrazioni e al Responsabile della biblioteca, dove sarà presentata la richiesta di iscrizione, di concedere una deroga per l'iscrizione di particolari utenti che non rientrano nelle tipologie sopraelencate. In tali casi l'iscrizione potrà avvenire secondo la tipologia "Iscrizione per utente temporaneo" oppure, per il solo patrimonio della Biblioteca iscrivente, alla tipologia "Utente con l'iscrizione con scadenza 6 mesi".

Autorizzazione temporanea accesso a Internet

Per particolari esigenze (studio, ricerca, affari legali, momentanea necessità di accesso a Internet) si rilascerà, dietro compilazione di un apposito modulo di richiesta e a discrezione del Responsabile della singola biblioteca, una autorizzazione temporanea di accesso ai servizi internet.

Iscrizione al prestito per utente minore di 18 anni

L'utente minore di **18 anni** può iscriversi al prestito presentando l'autorizzazione dei propri genitori o chi ne fa le veci.

L'autorizzazione dei genitori è data tramite apposito modulo di iscrizione riservato all'utente minorenni, sottoscritto dai genitori o legali tutori e accompagnato dalla fotocopia della carta di identità del firmatario, che si assume la responsabilità sui materiali presi in prestito dall'utente minorenni.

La biblioteca procederà all'iscrizione dell'utente dopo aver verificato l'autenticità della malleveria genitoriale.

L'utente minore di **anni 14** non sarà autorizzato all'uso delle funzioni web 2.0, di prenotazione remota e altre funzioni a distanza offerte dai sistemi informatici della rete. I genitori o legali rappresentanti non potranno usare l'iscrizione del minore per prendere in prestito documenti evidentemente non destinati a minori.

L'utente minorenni che non disporrà dell'autorizzazione firmata dai genitori non potrà accedere al servizio di prestito domiciliare, ma potrà ottenere un'iscrizione parziale limitata ai soli servizi in sede.



Le regole relative all'accertamento dell'identità e quelle sulla residenza si trasferiscono dai genitori o dal legale tutore al minorenne autorizzato, ovvero qualora entrambi i genitori o il genitore sopravvivente o il legale tutore del minorenne autorizzato siano esclusi dal servizio di prestito, l'esclusione dal servizio ricade anche sull'utente minorenne.

L'iscrizione per l'utente minorenne ha la durata di un **(1)** anno.

Iscrizione al prestito delle scolaresche

Le scolaresche in visita ad una delle biblioteche della Rete REA.net possono accedere al servizio di prestito previa iscrizione degli alunni alla biblioteca con autorizzazione dei genitori o di chi ne fa le veci (vedi: *Iscrizione al prestito per utente minore di 18 anni*).

L'utente minorenne che non disporrà dell'autorizzazione firmata dai genitori non potrà accedere al servizio di prestito domiciliare, ma potrà ottenere un'iscrizione parziale limitata ai soli servizi in sede.

L'amministrazione comunale o il Responsabile di una biblioteca può autorizzare l'iscrizione al prestito anche per un utente minorenne che non dispone dell'autorizzazione firmata dai genitori o di chi ne fa le veci.

N.B.: Le regole relative all'accertamento dell'identità e quelle sulla residenza si trasferiscono dal genitore o legale tutore al minorenne autorizzato.

Iscrizione al prestito degli enti, associazioni e scuole

Gli enti e le associazioni che abbiano sede in un comune della Rete REA.net possono richiedere l'iscrizione al prestito. L'iscrizione al prestito si effettua tramite compilazione di apposito modulo sottoscritto dal legale rappresentante e accompagnato dalla carta di identità del sottoscrittore che si assume la responsabilità per eventuali danni e/o mancate restituzioni dei materiali presi in prestito per conto dell'Ente, dell'Associazione.

La tessera ente e associazioni non consente l'accesso ai servizi internet ed ha una durata di un **(1)** anno.

Le scuole o le classi possono richiedere l'iscrizione secondo le modalità descritte per gli enti in generale. L'iscrizione al prestito per scuole e classi ha durata fino al termine dell'anno scolastico; alla scadenza dell'iscrizione la scuola o classe è tenuta alla restituzione di tutti i documenti presi in prestito.

Registrazione al servizio di prestito

L'iscrizione può avvenire in due diverse modalità:

- presso le sedi delle biblioteche della Rete REA.net con la compilazione di un apposito modulo
- tramite il Portale online (<http://reanet.comperio.it>), compilando l'apposita preiscrizione online. L'utente dovrà comunque recarsi presso una delle biblioteche della Rete REA.net per la sottoscrizione obbligatoria.

Riconoscimento utente e chiavi d'accesso da remoto

L'elemento di riconoscimento dell'utente è il codice fiscale o codice assegnato dalla biblioteca.



L'utente potrà accedere ai servizi via internet da remoto utilizzando apposito username e password.

Delega

Per venire incontro alle necessità di un utente impossibilitato a raggiungere la sede, le biblioteche della Rete REA.net offrono l'opportunità di autorizzare attraverso una delega scritta una persona di fiducia a ritirare a proprio nome i documenti desiderati.

La delega può essere richiesta ai banchi informazioni e prestito di una biblioteca della Rete, ed è valida fino a comunicazione di revoca.

La delega scritta deve essere presentata dal delegato congiuntamente alla copia di un documento di identità valido del delegante e del delegato.

In caso di smarrimento/furto della tessera, l'utente è chiamato ad avvisare prontamente la biblioteca, che provvede ad annullarne la validità onde ridurre il rischio di abusi. La delega può essere revocata dietro comunicazione scritta.

Materiali esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti antichi e di pregio, le tesi di laurea e i documenti appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti di consultazione (fatto salvo per il prestito temporaneo dei documenti di consultazione, ove previsto);
- tutti i libri pubblicati cinquanta anni prima dell'anno di prestito, salvo eccezioni segnalate in catalogo;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati nel formato specifico negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);
- i quotidiani;
- il numero corrente di ogni periodico.

Numero operazioni (prenotazioni e prestiti)

L'utente potrà eseguire al massimo **58** operazioni, ovvero prendere in prestito e prenotare contemporaneamente:

- 10 libri a stampa e/o elettronici;
- 2 giochi;
- 5 kit multimediali;
- 10 spartiti musicali a stampa;
- 2 periodici;
- 10 audiolibri;
- 5 tra CD-audio, VHS, DVD, CD-rom;
- 1 e-book reader.

L'utente che ha richiesto un documento da un'altra biblioteca ha cinque (**5**) giorni di tempo dall'avviso per il ritiro. Superati i cinque giorni il documento sarà rispedito alla biblioteca mittente.



Durata e proroga del prestito di Rete

La durata massima del prestito è così stabilita:

- 30 giorni naturali per i libri a stampa e/o elettronici (rinnovabile per 2 volte per altri 30 giorni, se non prenotati);
- 7 giorni naturali per i giochi (rinnovabili per 1 volta per altri 7 giorni, se non prenotati);
- 30 giorni naturali per i kit multimediali (rinnovabili per 1 volta per altri 30 giorni, se non prenotati);
- 30 giorni naturali per la musica a stampa (rinnovabili per 1 volta per altri 30 giorni, se non prenotati);
- 15 giorni naturali per i periodici (rinnovabili per 1 volta per 7 giorni, se non prenotati)
- 30 giorni naturali per gli audiolibri (rinnovabili per 2 volte per altri 30 giorni, se non prenotati)
- 7 giorni naturali per il materiale audio e video (CD-audio, VHS, DVD, CD-rom) (rinnovabili per 1 volta per altri 7 giorni, se non prenotati);
- 30 giorni naturali per gli e-book reader (rinnovabili per 2 volte per altri 30 giorni, se non prenotati)

Il rinnovo del prestito è consentito entro cinque (5) giorni dalla scadenza per i libri a stampa ed elettronici, spartiti musicali, kit multimediali, audiolibri ed e-book reader; entro due (2) giorni dalla scadenza per i periodici, CD-audio, VHS, DVD, CD-rom.

Durata e proroga del prestito extra-sistema

Le biblioteche della Rete REA.net offrono all'utente l'opportunità di accedere ai patrimoni bibliografici delle altre biblioteche aderenti al progetto regionale "Libri In Rete".

Ogni utente potrà usufruire al massimo di sette (7) prestiti extra-sistema contemporaneamente.

I prestiti extra-sistema si dividono in prestiti onerosi e prestiti non onerosi. Ogni utente può richiedere, contemporaneamente, un massimo di tre (3) prestiti non onerosi e un (1) prestito oneroso, ovvero che richieda l'utilizzo di un corriere a pagamento, alle biblioteche aderenti al progetto regionale "Libri in rete" e tre (3) documenti provenienti da fuori la Regione Toscana per i quali potrà essere richiesto il pagamento del servizio.

La biblioteca informa gli utenti sulle specifiche condizioni alle quali il servizio extra-regionale viene fornito, con particolare riferimento al pagamento di tariffe e/o al rimborso di spese di spedizione. L'autorizzazione all'inoltro della richiesta di prestito extra-sistema comporta per l'utente l'accettazione delle condizioni alle quali il servizio viene offerto dalla singola biblioteca. Per ciascun circuito di cooperazione l'utente è chiamato a rispettare gli specifici regolamenti di servizio ed in particolare a rispettare i tempi di restituzione fissati.

Il rinnovo dei documenti provenienti dal prestito extra-sistema è possibile previa autorizzazione da parte della biblioteca mittente. Per ottenere il rinnovo di un documento proveniente dal prestito extra-sistema, l'utente dovrà farne richiesta almeno una (1) settimana prima della scadenza.

Il rinnovo può avvenire secondo le seguenti modalità, a scelta dell'utente:

- di persona;
- per posta elettronica.



Il rinnovo non sarà considerato definitivo finché l'utente non avrà ottenuto conferma da parte della biblioteca.

Per le richieste di rinnovo tramite e-mail: in caso di mancato avviso di avvenuta proroga l'utente sarà tenuto a riportare il libro in biblioteca.

La durata massima del prestito è così stabilita:

- 30 giorni naturali per i libri a stampa (rinnovabile per **1** volta per altri 30 giorni, se autorizzati dalla biblioteca fornitrice).

Le novità per l'anno in corso possono essere escluse dal prestito extra-sistema.

Nel caso in cui l'utente non si presenti a ritirare il documento richiesto tramite l'utilizzo del corriere a pagamento è tenuto a pagare le spese sostenute dalla biblioteca.

Prenotazioni

Un documento in prestito può essere prenotato dall'utente in sede o attraverso l'OPAC e altri canali di comunicazione (telefono, e-mail, ecc.). L'utente viene avvisato quando il documento che ha prenotato **"è pronto al prestito"**.

La prenotazione di un documento viene cancellata dopo cinque giorni dalla comunicazione di disponibilità al prestito inviata all'utente che ha prenotato.

È ammesso un numero massimo di otto (**8**) prenotazioni.

Ritardo nella restituzione dei documenti

Il ritardo nella restituzione comporta automaticamente l'esclusione temporanea dal servizio di prestito.

Qualora la restituzione dei documenti avvenga secondo i ritardi di seguito indicati per le singole tipologie documentarie, l'accesso ai servizi della Rete REA.net sarà effettivo dopo quindici (**15**) giorni (festivi esclusi) a partire dalla data di restituzione:

- libri e altri documenti a stampa - per ritardi nella restituzione compresi tra **60 e 90 giorni** dalla data di scadenza del prestito;
- documenti provenienti dal prestito interbibliotecario - per ritardi compresi tra **30 e 90 giorni** dalla data di scadenza del prestito;
- ebook reader o altre strumentazioni hardware per ritardi nella restituzione compresi tra **60 e 90 giorni** dalla data di scadenza del prestito;
- audiovisivi e risorse elettroniche - per ritardi compresi tra **30 e 90 giorni** dalla data di scadenza del prestito.

Qualora la restituzione dei documenti avvenga in un lasso di tempo compreso tra **91 e 120 giorni** l'accesso ai servizi della Rete REA.net sarà effettivo dopo **giorni 90** (festivi esclusi) a partire dalla data di restituzione.

Per ritardi superiori a **120 giorni** (festivi esclusi), a prescindere dalla tipologia di materiale, le Amministrazioni aderenti alla Rete REA.net provvederanno secondo le proprie modalità, ad avviare le procedure di recupero anche coattivo ed eventualmente all'iscrizione al ruolo del corrispettivo economico del materiale preso in prestito e indebitamente trattenuto.



Danneggiamento o smarrimento di documenti in prestito

L'utente si impegna a conservare con massima cura i documenti presi in prestito in una delle biblioteche della Rete REA.net. In caso di danneggiamento o smarrimento, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca attraverso:

- la consegna di una copia identica o approvata dalla biblioteca dell'edizione danneggiata o smarrita;
- il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, oppure – in caso di non disponibilità – per l'acquisto di una edizione equivalente o del restauro della copia danneggiata.

La determinazione dell'importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto delle disponibilità di edizioni equivalenti sul mercato.

COMPORAMENTI SANZIONABILI

L'utente che tenga comportamenti non consoni o arrechi comunque disturbo sarà allontanato dai locali della biblioteca e l'iscrizione ai servizi delle biblioteche della Rete REA.net sarà sospesa per un periodo non inferiore a 60 giorni per il prestito libri e per un periodo non inferiore a 180 giorni per i servizi Internet. La sospensione dell'iscrizione ai servizi comporta l'immediata revoca di tutti i prestiti domiciliari dell'utente e l'obbligo per l'utente di provvedere alla immediata restituzione.

Portale della rete documentaria locale REA.net

Il "Portale delle Biblioteche REA.net" è disponibile all'indirizzo: <http://reanet.empolese-valdelsa.it/>

Il Portale offre informazioni dettagliate e aggiornate sulle biblioteche, sui servizi e le iniziative centralizzate, l'accesso al catalogo collettivo online (OPAC), recensioni di libri, dvd, e-book, etc. Il Portale ospita pagine dedicate ad ogni singola biblioteca che ne illustrano gli orari, i contatti, i servizi, il patrimonio e offrono inoltre una vetrina aggiornata delle iniziative locali intraprese dalle singole biblioteche della rete documentaria quali, ad esempio, segnalazioni bibliografiche, corsi di formazione, incontri, iniziative culturali, etc.

Consultazione del catalogo collettivo on-line (OPAC)

Il catalogo collettivo online è il principale strumento di orientamento e di informazione bibliografica sul patrimonio documentario della Rete REA.net.

La rete REA.net aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

La ricerca nel catalogo consente di individuare e localizzare i vari documenti e ottenere informazioni sulla/e biblioteca/che che li posseggono e sulla disponibilità per il prestito.

Consultazione banche dati, e-book e periodici elettronici

Le biblioteche della rete documentaria locale REA.net aderiscono a Sistemi di consultazione on-line di documenti digitali, portali che consentono di accedere gratuitamente a musica, film, e-book, quotidiani, audiolibri, etc.

In particolare la Rete rende consultabili quotidiani e riviste on-line.



L'accesso ai Sistemi di consultazione on-line di documenti digitali è possibile chiedendo username e password personale a una delle biblioteche della Rete REA.net alle quali si è iscritti.

Attività editoriale

La rete REA.net produce e distribuisce prodotti editoriali originali, con lo scopo di valorizzare le raccolte bibliografiche, suscitare l'interesse verso novità o verso particolari segmenti del patrimonio, migliorare la fruizione complessiva dei servizi e incentivarne una buona percezione da parte della collettività.

Inoltre ricerca la collaborazione di partner, interni ed esterni all'Amministrazione, per produrre un'offerta bibliografica nell'ambito di progetti più generali, dei quali cura l'aspetto di approfondimento informativo e documentario. Cura la pubblicazione sul Portale on line di prodotti editoriali, nella forma di recensioni delle novità acquistate.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La Rete REA.net organizza letture animate, presentazioni di autori e libri, laboratori e attività, al fine di promuovere il libro e la lettura e valorizzare le proprie raccolte, la storia e la cultura del territorio.

Gli appuntamenti sono segnalati sul sito web, sul portale e con locandine distribuite nella rete delle biblioteche. Gli inviti sono distribuiti per posta, e-mail e direttamente in biblioteca.

Biblioteca digitale

Il servizio è attivo in tutte le biblioteche della rete REA.net e permette di prendere in prestito gli e-book reader e/o di scaricare copie digitali di e-book, quotidiani e periodici sul proprio dispositivo.

Il rapporto con l'utente

La Rete REA.net garantisce all'utente informazioni aggiornate sui servizi e le attività tramite:

- le singole biblioteche;
- il Portale della Rete;
- dépliant distribuiti nelle biblioteche e in sedi pubbliche del territorio.

L'informazione sul patrimonio è fornita dai cataloghi.

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative all'utilizzo dei servizi del Sistema, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del Portale.

I nostri impegni

Le strutture della Rete REA.net:

- garantiscono l'accesso alle risorse documentarie, alle informazioni e ai servizi della rete;
- promuovono la partecipazione dell'utente, garantendo modalità semplici, chiare e sempre disponibili per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami sia nelle sedi delle biblioteche che online;



- assicurano una continua, completa e aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi (segnaletica, avvisi, siti web, social network);
- garantiscono che i dati personali degli utenti vengano utilizzati solo per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy (d.lgs. 196/2003 e GDPR 2016/679);
- monitorano la performance dei servizi mediante l'applicazione di indicatori definiti, anche in relazione a standard nazionali;
- favoriscono il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale attraverso la frequenza di corsi di formazione.

Gli impegni dell'utente

In uno spirito di convivenza civile e di reciproca collaborazione l'utente è tenuto a:

1. essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti;
2. conoscere e rispettare le norme delle biblioteche, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite;
3. rispettare le opere e gli arredi delle biblioteche senza danneggiarli e garantendone la conservazione;
4. rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi. Esibire, se richiesto dal personale, un documento che comprovi l'identità e l'appartenenza alle categorie ammesse ai servizi;
5. comunicare indirizzo, telefono, e-mail ed eventuali variazioni;
6. non danneggiare i testi ricevuti in consultazione e/o prestito e restituirli entro i termini stabiliti;
7. conservare ed esibire su richiesta la tessera di rete.

Suggerimenti e reclami

Ogni utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi disservizio, malfunzionamento o comportamento scorretto egli ritenga di aver riscontrato. Suggerimenti e reclami devono essere formulati in forma precisa, presentati per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema, per mezzo posta, e-mail, oppure utilizzando gli appositi form on-line presenti sul Portale della rete REA.net.

Le singole biblioteche o il Centro servizi - a seconda della segnalazione pervenuta - si impegnano a compiere gli accertamenti necessari con la massima celerità e a rispondere all'utente entro il limite massimo di 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

La rete considera ogni segnalazione di disagio una positiva occasione di apprendimento attraverso la quale l'organizzazione misura la sua capacità di ottimizzare le risorse e rispondere alle esigenze del pubblico.