

BIBLIOTECA
CITTÀ di AREZZO



Carta dei Servizi

Adottato dal CdA dell'Istituzione con Delib. n. 32/2015



Sommario:

1. A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca	p. 3
2. Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione	p. 3
3. Le sezioni della Biblioteca	p. 4
4. I nostri servizi	p. 5
5. Riepilogo tariffe e costi	p. 8
6. Gli impegni della Biblioteca	p. 8
7. Rapporto con gli utenti	p. 9
8. Tutela e riservatezza dei dati	p. 9
9. Reclami	p. 9
10. I diritti e doveri dell'utente	p. 9
11. Orari e modalità di accesso	p. 11
12. Informazioni utili	p. 11

1. A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca e rappresenta l'**impegno scritto che la Biblioteca prende con i suoi utenti**.

La Carta dei Servizi è stata predisposta come:

- strumento di informazione agli utenti
- documento con il quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili
- descrizione dei diritti e doveri degli utenti
- divulgazione dei principali servizi offerti
- definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni e impegno al miglioramento

Il testo è inoltre accessibile sul sito web www.bibliotecarezzo.it

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

2. Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione

Dal 1954 la Biblioteca ha sede presso Palazzo Pretorio che rappresenta uno degli edifici più prestigiosi del centro storico. Esempio di architettura aretina medievale e rinascimentale, nasce dall'accorpamento dei palazzi, esistenti fin dal 1200, delle nobili famiglie guelfe Albergotti, Lodomeri e Sassoli.

Sale Lettura e consultazione (Sala Gamurrini e sala attigua), I piano

La sala lettura Gamurrini dispone di n. 72 posti. Ogni tavolo è corredato di punti luce singoli e di prese di corrente per l'uso di computer. All'interno sono collocati scaffali con opere che possono essere consultate direttamente, suddivise per materia. La sala attigua dispone di 48 posti, in cui è possibile consultare a scaffale aperto i volumi della Bibliografia Aretina, per la ricerca storica locale.

Sala Manoscritti e Rari (Sala Redi), I piano

La sala è riservata agli studiosi che consultano manoscritti e materiale antico di pregio, con un computer connesso ad internet per la consultazione dei cataloghi e delle risorse digitali online. All'interno della Sala sono liberamente consultabili cataloghi, repertori e strumenti bibliografici per lo studio dei materiali antichi della Biblioteca.

Sale conferenze (sale Turini e Fossombroni), piano terreno.

La sala Turini può contenere 100 persone. La sala Fossombroni, di dimensioni più contenute, è idonea ad accogliere piccoli gruppi, allestimento di mostre e salotti letterari. La Biblioteca concede questi spazi per ogni tipo di manifestazione, evento e incontro di tipo culturale a pagamento, previa prenotazione.

I Numeri della Biblioteca

2.100 mq di superficie totale

560 mq accessibili al pubblico

2 chiostrini esterni accessibili al pubblico

195 posti di lettura e studio tra sale di lettura e chiostrini

11 postazioni pc

12.500 accessi ad internet all'anno

90 capienza posti sala conferenze

250.000 volumi complessivi

645 manoscritti medievali e moderni

197 incunaboli (ediz. XV secolo)

4.000 cinquecentine (ediz. XVI secolo)

5.000 libri per bambini e ragazzi

5.700 libri di documentazione locale

1900 film in dvd e audiolibri in cd

2.200 circa documenti acquisiti in un anno

130 quotidiani e riviste in abbonamento

3. Le sezioni della Biblioteca

- Sezione generale di saggistica e narrativa
- Patrimonio antico manoscritto e a stampa
- Mediateca
- Emeroteca
- Sezione Locale
- Sedi decentrate:

Biblioteca in Ospedale, via Pietro Nenni 20 - Il punto di lettura e prestito presso l'Ospedale San Donato di Arezzo è rivolto a tutte le persone che vanno, lavorano o sono ricoverate nel presidio, la biblioteca offre anche un servizio di prestito circolante in tutti i reparti dell'ospedale, grazie alla collaborazione di Auser, Avo e Centro Sociale di Pesciola.

Biblioteca alla Coop, via Vittorio Veneto 176 - Presso il Supermercato Coop di via Vittorio Veneto di Arezzo è stato attivato, da giugno 2013, un servizio di prestito e lettura libri gratuito, aperto a tutti, grazie alla collaborazione con i Soci Coop di Arezzo. Sono a disposizione, oltre a romanzi, narrazioni e opere di saggistica in italiano, anche testi in lingua rumena, cinese, albanese, araba e inglese. Particolare attenzione è stata dedicata ai bambini e ragazzi che potranno usufruire di libri adatti secondo le diverse fasce d'età.

Sezione Ragazzi, via dei Pileati 12 - Fornisce un servizio di base per utenti dai 0 ai 14 anni, proponendosi come luogo dove i ragazzi possono scegliere in libertà quando e cosa leggere

attraverso un approccio ai libri stimolate e piacevole. Attività di animazione, letture e laboratori didattici per scuole, la mattina su prenotazione, e per bambini il pomeriggio.

4. I nostri servizi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	TEMPI DI RISPOSTA / NOTE
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca	60 ore - gratuito
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura - gratuito
Iscrizione	Necessaria per accedere ai servizi della Biblioteca	Max 10 minuti - gratuita
Consultazione, lettura in sede	Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	Immediata accesso libero - gratuita
Disponibilità documenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti: <ul style="list-style-type: none"> • Conservati al piano • Conservati in magazzino • Conservati in magazzino esterno 	Immediata Agli orari 9-10-11-15-17 Entro 7 giorni lavorativi
	Tempo trascorso tra l'arrivo in Biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico di: <ul style="list-style-type: none"> • Periodici / Libri / DVD • Documenti rientrati dal prestito 	1-2 giorni Immediata
Consulenza bibliografica <i>reference</i>	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del	Immediata fino ad un max 30 minuti - gratuita

	documento	
Reference avanzato e elaborazione di bibliografie	Ricerche di particolare complessità o specialistiche. Ricerca assistita tramite utilizzo di pubblicazioni e banche dati specialistiche, elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti	Max 5 giorni lavorativi - gratuito
Prestito locale	Ogni utente può prendere fino a 8 documenti per un max di 10 unità Durata del prestito: libri 30 giorni, multimediale 7 giorni	Gratuito - sanzione per ogni giorno di ritardo nella restituzione di € 0,20
Prenotazione / Rinnovi	Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti	gratuito
<i>Desiderata</i> richiesta di nuovi acquisti	Possibilità di richiedere che la Biblioteca acquisti nuovi documenti sia libri che multimediale	Gratuito - mediamente l'utente riceve il documento in 4-5 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario	Rete documentaria Aretina (Provincia di Arezzo) Prestito interbibliotecario Regione Toscana Prestito interbibliotecario extra Regione	gratuito – mediamente 4-5 giorni lavorativi (servizio tramite corriere) gratuito – mediamente 4-5 giorni lavorativi (servizio tramite corriere) A pagamento, dipende dai costi della spedizione e da quelli richiesti dalla biblioteca prestante (tramite posta)
Fornitura documenti <i>Document Delivery</i> (DD)	Richiesta e invio della riproduzione di un documento, generalmente articoli o capitoli di libri, in fotocopia o file .pdf	gratuito - Tempi dalla richiesta all'arrivo dei documenti mediamente 4-5 giorni lavorativi
Riproduzione e stampa documenti	A richiesta si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla Biblioteca che sia in buono stato di conservazione, non antico. Si ricorda che le vigenti leggi sul	a pagamento - In bianco e nero: formato A4: € 0,10 per pagina - formato A3: € 0,15 per pagina A colori: formato A4: € 0,60 – formato A3: € 1,20

	diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili.	
Riproduzione digitale tramite scanner planetario	A richiesta si eseguono digitalizzazioni tramite scanner planetario del materiale antico e moderno posseduto dalla Biblioteca	a pagamento - Con fornitura di file: costo della prima scansione: € 1,50, costo delle successive: € 0,50 cadauna Con fornitura di file e riproduzione su carta: costo della prima scansione: € 2,00, costo delle successive: € 0,70 cadauna
Postazioni fisse internet e videoscrittura	Per l'utilizzo delle postazioni è necessario essere iscritti alla Biblioteca	gratuito
Internet Wi-Fi	Navigazione su internet senza fili per utenti, dotati di pc portatile, smartphone o tablet Per l'utilizzo del servizio è necessario essere iscritti alla Biblioteca e registrati al servizio internet (tramite numero di cellulare)	gratuito
Ipovedenti e non vedenti	Informazioni sui servizi dedicati alle persone ipovedenti e non vedenti Audiolibri, libri a grandi caratteri Audiocassette e testi in braille	gratuito Disponibilità immediata 7 giorni lavorativi
Prestito Lettori E-book	Servizio di prestito di n. 12 lettori e-book (Sony Kobo touch) precaricati con 50 titoli di vario genere Durata del prestito 30 giorni rinnovabile	Gratuito – deposito cauzionale di euro 10
MedialibraryOnLine (MLOL)	Servizio on-line per la consultazione di quotidiani, riviste e periodici e per il prestito digitale di e-book	gratuito
Sala conferenze e chiostro	Affitto locali posti a piano terra per organizzazione convegni, presentazioni e incontri di	a pagamento - € 100,00 per un solo giorno di utilizzo delle sale Turini e Fossombroni, € 35,00 al giorno per i

	naturale culturale	successivi giorni di utilizzo continuativo delle sale, € 60,00 per un solo giorno di utilizzo del chiostro, € 25,00 al giorno per i successivi giorni di utilizzo del chiostro
--	--------------------	--

5. Riepilogo tariffe e costi

- **Concessione sale conferenze e chiostro**

€ 100,00 per un solo giorno di utilizzo delle sale Turini e Fossombroni,
 € 35,00 al giorno per i successivi giorni di utilizzo continuativo delle sale
 € 60,00 per un solo giorno di utilizzo del chiostro
 € 25,00 al giorno per i successivi giorni di utilizzo del chiostro

- **Riproduzione fotostatica su carta (fotocopie)**

In bianco e nero: formato A4: € 0,10 per pagina - formato A3: € 0,15 per pagina
 A colori: formato A4: € 0,60 – formato A3: € 1,20

- **Riproduzione digitale tramite scanner planetario**

Con fornitura di file: costo della prima scansione: € 1,50, costo delle successive: € 0,50
 cadauna

Con fornitura di file e riproduzione su carta: costo della prima scansione: € 2,00, costo delle successive: € 0,70 cadauna

Per scansione si intende la digitalizzazione di **una singola pagina**

Nel caso che tali riproduzioni debbano essere inviate per posta **si aggiunga la spesa per la raccomandata** di € 5,00

- **Elaborazione dell'immagine digitalizzata tramite scanner** - € 1,00 per pagina
- **Utilizzo di stampante collegata a PC** - € 0,10 per pagina
- **Riproduzione files su CD-ROM o DVD** - € 1,50 per ciascun CD-ROM - € 3,00 per ciascun DVD
- **Prestito interbibliotecario fuori Regione Toscana:** € 8/10,00
- **Sanzione per ritardo nella riconsegna del libro o multimediale:** € 0,20 per ogni giorno di ritardo

6. Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca Città di Arezzo si impegna a:

- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione ed a curarne l'aggiornamento

- rispettare leggi, norme e regolamenti
- monitorare i servizi e rendere visibili i risultati
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella “I nostri servizi”
- cooperare con altre biblioteche della Rete Documentaria Aretina e con le biblioteche italiane e straniere per garantire un maggiore accesso all’informazione
- curare la preparazione e la formazione del personale
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

7. Rapporto con gli utenti

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

8. Tutela e riservatezza dei dati

La Biblioteca garantisce:

- che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi
- ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei propri prestiti in corso

9. Reclami

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via fax (0575-370419), posta ordinaria o e-mail (all’indirizzo: info@bibliotecarezzo.it), indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 60 giorni dal ricevimento. Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

10. I diritti e doveri dell’utente

I diritti e i doveri dell’utente sono fissati, oltre che da questa “Carta”, anche dai regolamenti (della Biblioteca e del servizio internet) che stabiliscono le norme di funzionamento della Biblioteca stessa, derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato.

L’erogazione dei servizi bibliotecari deve essere ispirata ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, indicati dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

- DIRITTO ALLA TUTELA DELLA PROPRIA PERSONA - Ogni utente ha diritto alla riservatezza dei dati personali e delle ricerche effettuate

- DIRITTO DI ESSERE INFORMATO - La Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.
- DIRITTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI - Gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.
- DIRITTO ALLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO - È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.
- DIRITTO DI CONOSCERE LO STATO DEL PROPRIO RAPPORTO CON LA BIBLIOTECA - Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.
- DIRITTO DI PROPORRE SUGGERIMENTI - Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi.
- DIRITTO DI SEGNALARE NON CONFORMITÀ O DISSERVIZI - Gli utenti possono presentare reclami per iscritto utilizzando l'apposito modulo che è possibile ritirare presso il front-office della Biblioteca o scrivendo alla Direzione.
- DOVERE DEL RISPETTO PER L'ISTITUZIONE - L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento).
- DOVERE DEL RISPETTO VERSO GLI ALTRI UTENTI - Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.
- DOVERE DEL RISPETTO DELLE REGOLE E DELLE FINALITÀ DELLA RETE INTERNET PER STUDIO E RICERCA - La Biblioteca riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet. Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa, l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

- DOVERE DEL RISPETTO PER IL PATRIMONIO LIBRARIO, MULTIMEDIALE E DOCUMENTALE DELLA BIBLIOTECA - I documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.
- DOVERE DELL'UTILIZZO RESPONSABILE DELLE STRUTTURE ED ATTREZZATURE MESSE A DISPOSIZIONE PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI - Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

11. Orari e modalità di accesso

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 19.30 - Sabato dalle 8.30 alle 13.30

Il servizio di prestito e il servizio internet terminano alle 19.15, il sabato alle 13.15.

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 60

Verrà data ampia e tempestiva comunicazione agli utenti per ogni chiusura straordinaria, variazione di orario o eventuale limitazione temporanea o permanente dei servizi.

12. Informazioni utili

INDIRIZZO

Biblioteca Città di Arezzo

Via dei Pileati, 8 – 52100 Arezzo

La Biblioteca si trova nel centro storico della città a circa 150 metri dal Duomo. Dalla stazione ferroviaria di Arezzo è distante circa 900 metri da percorrere a piedi percorrendo via Spinello e poi il Corso Italia. In auto è possibile parcheggiare nel piccolo parcheggio a pagamento, sito in via Dell'Orto, durante gli orari di apertura della Zona a Traffico Limitato (ZTL), altrimenti al parcheggio Pietri (libero e a pagamento) fuori dalle mura. Accesso ai disabili tramite pedana mobile da via Dell'Orto, 30.

TELEFONO: 0575-22849

FAX: 0575-370419

E-MAIL: info@bibliotecarezzo.it

SITO INTERNET: <http://www.bibliotecarezzo.it>

CATALOGO: <http://www.biblioteca-spinea.it/opac>

La presente carta è stata redatta nel mese di maggio 2015