

Carta servizi Biblioteca Città di Arezzo

• 1. INFORMAZIONI SULLA BIBLIOTECA SEDE

SEDE

La Biblioteca Città di Arezzo ha sede presso il Palazzo Pretorio in via dei Pileati n. 8, tel. 057522849, fax 0575370419

Notizie sull'edificio. Palazzo Pretorio. Il Palazzo Pretorio occupa tutto il lato sinistro di Via dei Pileati, è uno dei palazzi più belli di Arezzo, ricco di storia e di pregi architettonici, esempio di architettura aretina medievale e rinascimentale. Nasce dall'accorpamento dei palazzi, esistenti fin dal 1200, delle famiglie nobili guelfe Albergotti, Lodomeri e Sassoli. La facciata, bella e armoniosa è ornata da numerosi stemmi che ricordano podestà e capitani operanti in città dal 1434. Molti stemmi sono del Quattrocento e del Cinquecento. Pregevoli araldicamente e artisticamente sono una vera galleria che va dagli Alberti di Catenaia ai Rondinelli, dai Rinuccini ai Da Filicaia, dai Miniati ai De Nobili, dagli Spadari ai Cappelli. Prima di essere sede della Biblioteca (1959), il palazzo fu anche carcere (1600-1926) e dopo un profondo restauro divenne la sede del Museo Medievale e della Pinacoteca.

Storia della Biblioteca.

L'atto di nascita della Biblioteca della Fraternita dei Laici, che costituisce il fondo più antico e prezioso della Biblioteca Città di Arezzo, fu il lascito del medico-filosofo aretino Girolamo Turini. Questi, il cui ritratto si trova nella stanza che ospita attualmente la Presidenza, nel 1602 lasciò per testamento alla Fraternita dei Laici 2850 volumi e 15 manoscritti. La Biblioteca incrementò il suo patrimonio librario quando vi confluirono le biblioteche dei conventi soppressi (1810 soppressione napoleonica). In seguito confluirono nella Biblioteca Fraternita dei Laici, frutto di acquisti, donazioni, lasciti testamentari, o affidamento in gestione, le biblioteche Redi (1830), Sforzi (1874), Fossombroni (1880), Fineschi (1910), Gamurrini (1920), Burali-Forti (1948) ed altre minori. A differenza delle biblioteche Fineschi, Gamurrini e Burali-Forti, che mantengono una loro identità, le biblioteche Turini, Redi, Sforzi e Fossombroni sono confluite nei Vecchi Fondi Fraternita e sono identificabili attraverso gli ex libris e le note mss. di possesso.

La consistenza del materiale librario della Fraternita è documentata negli anni, dagli inventari mss. compilati dal 1708 al 1939.

Nel 1952 fu costituito il Consorzio per la Gestione della Biblioteca Città di Arezzo fra la Provincia di Arezzo, il Comune di Arezzo, la Fraternita dei Laici e l'Accademia Petrarca di Lettere Arti e Scienze. La Fraternita dei Laici mise a disposizione del Consorzio la maggior parte del suo materiale librario, L'Accademia Petrarca la biblioteca Circolante, la biblioteca Dantesca Passerini, che però rimase locata presso l'Accademia e le biblioteche Occhini e Landucci che le erano state affidate in gestione dal Comune di Arezzo, che ne è il proprietario. La Provincia e il Comune di Arezzo si impegnarono a garantire al Consorzio le risorse economiche necessarie per la conduzione della Biblioteca.

Con la nascita del Consorzio il materiale librario della Biblioteca si accrebbe notevolmente. Negli anni una parte del bilancio venne destinata all'acquisto dei libri in commercio.

Nel 1954 il Comune di Arezzo concesse in affitto il Palazzo Pretorio al Consorzio per l'apertura della biblioteca presso tale sede.

Nel 1992, a seguito dell'entrata in vigore della L. 142/1990, il Consorzio venne sciolto e si

scelse per la gestione del servizio bibliotecario la forma dell' Istituzione comunale.

ORGANI

Sono organi della Biblioteca il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e il Direttore, tutti di nomina del Sindaco.

• 2. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi viene emessa in accordo alla Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi nell'erogazione dei servizi pubblici" ed all'art. 11 del D.Lgs. 286/99 "Qualità dei Servizi Pubblici".

La carta si configura come un impegno dell'Azienda/Istituzione erogatrice del Servizio pubblico locale al fine di garantire standards qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

La Carta costituisce pertanto:

- **strumento di conoscenza** in quanto fornisce informazioni sul servizio bibliotecari, sulla struttura di organizzazione della biblioteca; garantisce sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;
- **strumento di partecipazione** in quanto garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti; garantisce le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- **strumento di tutela** in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami; garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami...

• 3. PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ

L'Istituzione Biblioteca della Città di Arezzo, di seguito denominata Biblioteca Città di Arezzo, è un servizio pubblico di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione; risponde al bisogno di cultura e formazione permanente, costituisce un riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

La Carta dei Servizi della Biblioteca Città di Arezzo descrive i servizi della Biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra l'Istituzione e i propri utenti.

UGUAGLIANZA

I servizi della Biblioteca 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.

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

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

ACCESSIBILITÀ

La Biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita. È dotata di accesso per i portatori di handicap e di sala per non vedenti.

DIRITTO DI SCELTA

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

La partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. Suggerimenti, richieste, osservazioni da parte degli utenti saranno presi in debita considerazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Biblioteca Città di Arezzo ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

• **4. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO SALE**

La Biblioteca dispone di sale per la lettura, lo studio, la consultazione dei documenti e per conferenze:

1. INFORMAZIONI, DISTRIBUZIONE, I piano

2. SALE LETTURA (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 computers. All'interno sono collocati scaffali con opere che possono essere consultate direttamente. Nella sala è previsto uno spazio riservato agli studiosi che consultano manoscritti e materiale antico. La sala attigua dispone di 48 posti. L'accesso alla sale di lettura è permesso solo a coloro che intendono esercitare attività di consultazione e studio.

3. SALA CONSULTAZIONE QUOTIDIANI, PERIODICI, MICROFILMS E INTERNET, I piano

Una saletta apposita con 8 posti è riservata agli utenti che consultano quotidiani e periodici; in essa è altresì presente una postazione Internet ed una per lettura di microfilm.

4. SALA PER NON VEDENTI E IPOVEDENTI (SALA F.REDI), I piano

La sala con 6 posti è dotata di testi in modalità braille, di opere registrate su cassetta audio e di una stazione informatica finalizzata alla fruizione di libri in formato digitale; in essa

trovano un'adeguata e confortevole sistemazione anche gli accompagnatori.

5. SALE CONFERENZE (SALE TURINI E FOSSOMBRONI), Piano terreno.

La sala Turini può contenere 99 persone.

La sala Fossombroni, di dimensioni più contenute, è idonea ad accogliere piccoli gruppi, allestimento di mostre, salotti letterari.

CATALOGHI.

Tutto il materiale, librario e non, posseduto da questa Biblioteca è catalogato.

I cataloghi generali e speciali si trovano nella sala distribuzione.

Catalogo a schede per autori.

Catalogo a schede per soggetto.

Catalogo a schede manoscritti.

Catalogo a schede Archivio musicale Vieri.

Catalogo ms. materiale antico in volumi.

Catalogo dattiloscritto Fineschi in volumi.

Catalogo a schede Passerini Dantesca.

Catalogo a schede per incisore e soggetto delle stampe e dei disegni.

Catalogo a schede dei bandi medicei.

Catalogo su supporto elettronico (130.000 opere).

Catalogo Bibliografia Aretina (in via di realizzazione).

• ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

La Biblioteca è aperta al pubblico con il seguente orario:

| | |
|-----------|--------------|
| Lunedì | 8.30 - 19.30 |
| Martedì | 8.30 - 19.30 |
| Mercoledì | 8.30 - 19.30 |
| Giovedì | 8.30 - 19.30 |
| Venerdì | 8.30 - 19.30 |
| Sabato | 8.30 - 13.30 |

Durante il mese di agosto la Biblioteca rimane chiusa per un periodo di 15 giorni per permettere al proprio personale di effettuare operazioni di controllo e di manutenzione sul patrimonio documentario.

• RACCOLTE DOCUMENTARIE E LORO ORGANIZZAZIONE

Elenco delle Biblioteche:

Nella Biblioteca Città di Arezzo sono raggruppate le seguenti biblioteche:

1.Biblioteca della Fraternita dei Laici, comprendente anche le Biblioteche Gamurrini e Burali Forti.

(Patrimonio librario n. 55.000 circa fra volumi, miscellanee, opuscoli e periodici antichi, 587 manoscritti, 197 incunaboli).

2.Biblioteche Fineschi, Landucci e Occhini di proprietà del Comune di Arezzo.

(Patrimonio librario n. 35.573 fra volumi, opuscoli e periodici).

3. Biblioteca del Convitto Nazionale Vittorio Emanuele II, sede di Arezzo.
(Patrimonio librario n. 4.299 volumi).

4. Biblioteche Bennati di proprietà dell'Istituzione.
(Patrimonio librario n. 1.112 fra volumi miscellanee e periodici).

5. Archivio Musicale Vieri di proprietà della Istituzione.
(Patrimonio librario n. 3.523 fra partiture, canzoni, libretti di opera e operette).

6. Bandi medicei e granducali concessi un uso dalla Regione Toscana - Dipartimento dell'Istruzione e della Cultura
(n. 1.735 pezzi - secc. XV-XIX).

7. Archivio Mancini-Griffoli concesso in uso dalla Regione Toscana - Dipartimento dell'Istruzione e della Cultura
(n. 1.571 pezzi).

8) Fondi moderni (Nuove Raccolte, Collezioni, opuscoli e periodici moderni: n. 170.000 circa) di proprietà della Istituzione.

Patrimonio documentale:

250.000 Volumi

587 Manoscritti con microfilms

197 Incunaboli

3.000 Cinquecentine

1.735 Bandi medicei e granducali

1.571 Archivio Mancini Griffoli

99 Testate periodici antichi alcuni microfilmati

500 Testate periodici moderni

16 Quotidiani

451 Stampe + 6 disegni

360 Fotografie

526 Microfilms

• **RISORSE UMANE:**

La struttura organizzativa della Biblioteca è articolata in: Direzione, Settore Amministrativo, Settore Promozione del Libro e delle Attività Culturali, Settore Gestione del Libro.

Organigramma:

n. 1 Direttore, dipendente comunale;

n. 2 Addetti al settore amministrativo;

n. 4 Bibliotecari;

n. 1 Bibliotecario principale;

n. 6 Addetti alla distribuzione ed informazione;

n. 1 Commesso.

Il Direttore è nominato direttamente dal Sindaco sentito il Consiglio di Amministrazione della Biblioteca stessa.

L'aggiornamento professionale permanente del personale è un impegno che l'Ente assume, garantendo adeguati e frequenti corsi di formazione per tutte le competenze presenti all'interno

della struttura organizzativa.

- **5. SERVIZI EROGATI**
- REQUISITI PER L'ACCESSO AI SERVIZI.

Ingresso

L'ingresso in Biblioteca è aperto a tutti. All'ingresso in Biblioteca occorre esibire un documento di riconoscimento o la tessera di frequenza. Prima di accedere alle sale va depositato negli appositi armadietti ogni bagaglio. La chiave viene consegnata dagli operatori della distribuzione e ad essi deve essere riconsegnata. È consentito tenere con sé i documenti e il computer portatile.

Tessera di frequenza.

La tessera di frequenza serve per accedere ai servizi e per la registrazione statistica.

Per il rilascio della tessera è necessario un documento di identità. Per i minori di quattordici anni è necessaria, per ottenere la tessera di frequenza, la presenza di un familiare maggiorenne provvisto di un documento di identità.

La tessera è personale e non può essere ceduta a terzi.

- LETTURA E CONSULTAZIONE, PRESTITO A DOMICILIO.

La Biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale.

Letture e consultazione

Orario distribuzione: dal lunedì al venerdì: 8.30-19.00, sabato 8.30-13.00. Le opere antiche e moderne collocate nei magazzini vengono distribuite alle ore 9.00, 10.00, 11.00, 15.00, 17.00 (il sabato alle ore 9.00 alle ore 10.00 e alle ore 11.00): pertanto le richieste di questo materiale devono essere consegnate prima delle ore indicate.

Per poter individuare un'opera sono disponibili i cataloghi, per richiedere un'opera in lettura è necessario riempire il modulo fornito dalla Biblioteca in tutte le sue parti e in modo leggibile. Il modulo va consegnato, accompagnato da un documento di riconoscimento o dalla tessera di frequenza, agli addetti alla distribuzione, che consegneranno quanto richiesto negli orari stabiliti. Possono essere richieste 2 opere alla volta per un totale di 4 volumi.

Possono essere richieste, in un giorno, fino a 6 cartelle o volumi di quotidiani o riviste.

Le opere avute in lettura possono essere lasciate in deposito per un massimo di 5 giorni.

L'accesso alla consultazione dei manoscritti è consentita a studiosi e ricercatori che dovranno compilare l'apposito modulo e presentare un documento di riconoscimento. Di regola vengono consegnati in lettura i microfilms dei manoscritti e solo per comprovati motivi di studio l'utente può ottenere in visione i manoscritti, previa esibizione di una lettera di presentazione di personalità del mondo universitario. Le opere vengono consegnate una alla volta, salvo particolari esigenze di studio (Orario: dal lunedì al venerdì 9-13, 15-18; il sabato 9,30-12,30).

Giornali e periodici

Al momento dell'emanazione della presente carta dei servizi, la Biblioteca Città di Arezzo è abbonata a 122 periodici e a 16 quotidiani. La consultazione dell'ultimo numero dei periodici e dei giornali arretrati fino a tre mesi è immediata. I numeri arretrati dei periodici vengono distribuiti alle ore 9.00, 10.00, 11.00, 15.00, 17.00, da lunedì a venerdì; il sabato alle ore 9.00, alle ore 10.00 e alle ore 11.00.

Fondi antichi

La consultazione e lo studio delle opere che costituiscono il fondo antico avviene su richiesta dell'utente mediante la compilazione degli appositi moduli da presentarsi al personale dell'ufficio di distribuzione. In essi il richiedente dovrà specificare le ragioni e gli scopi della richiesta. Per quanto riguarda i manoscritti e gli incunaboli, a meno che il richiedente non sia uno studioso di chiara fama, la richiesta dovrà essere accompagnata da una dichiarazione da parte di uno studioso o del responsabile di un ente o di un dipartimento di ricerca che si faccia garante della richiesta stessa. La distribuzione del materiale antico viene effettuata alle ore 9.00 alle ore 10.00 e alle ore 11.00, alle ore 15.00 e alle ore 17.00, da lunedì a venerdì; il sabato alle ore 9.00, alle ore 10.00, alle ore 10.00 e alle ore 11.00. Il prestito del materiale antico non è consentito.

Prestito a domicilio.

Orario: dal lunedì al venerdì 8.30 - 19.00; sabato 8.30 - 13.00.

Al prestito a domicilio sono ammessi coloro che risiedono nel territorio della provincia di Arezzo ed hanno compiuto il 14° anno di età.

Possono essere ammessi al prestito anche coloro che, pur non essendo residenti nella provincia di Arezzo per ragioni di studio e/o lavoro gravitano nell'area territoriale aretina previa comprovazione di tale "status" da parte del datore di lavoro o dell'istituto scolastico o universitario di appartenenza.

È escluso dal prestito il materiale:

- a) sottoposto a vincoli giuridici,
- b) soggetto a particolari tecniche di protezione,
- c) in precario stato di conservazione,
- d) periodici,
- e) microfilm,
- f) CD,
- g) antico e di particolare pregio,
- h) raro,
- i) prezioso,
- l) di consultazione generale: dizionari, enciclopedie, repertori catalografici e bibliografici.

La richiesta di prestito va compilata, in modo completo e leggibile, su modulo fornito dalla Biblioteca.

Possono essere prese in prestito 2 opere alla volta per un massimo di 4 volumi.

Il prestito dura 30 giorni. L'utente può rinnovare una sola volta il prestito entro la sua scadenza, avvertendo, anche telefonicamente, e confermando entro due giorni con una nuova richiesta.

Le opere richieste, ma che risultino già in prestito, possono essere prenotate anche telefonicamente.

Dal momento della consegna l'utente è responsabile della custodia dell'opera avuta in prestito, pertanto deve controllare lo stato di conservazione del libro ricevuto, affinché non gli vengano addebitati eventuali danni al momento della restituzione. L'opera avuta in prestito non può essere prestata ad altri.

In caso di smarrimento o furto, l'utente è tenuto a riacquistare l'opera. Se l'opera è fuori commercio l'utente è tenuto a sostituirla con una copia rilegata e al pagamento di € 50,00.

Al momento della riconsegna del materiale ricevuto in prestito sarà rilasciata ricevuta.

I ritardi nella riconsegna dei libri comportano il pagamento di una somma proporzionale al ritardo. Per gravi ritardi nella restituzione del materiale avuto in prestito (2 ritardi di 40 giorni o più nell'arco di un anno), o per gravi infrazioni alle regole del prestito, l'utente potrà essere escluso dal servizio per un periodo che va dai tre mesi a un anno.

Il regolamento di prestito, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione con atto n. 3 del 10 gennaio 2002.

Consultazione dei cataloghi

La consultazione dei cataloghi può avvenire in modo diretto e immediato da parte dell'utente. Il catalogo corrente è consultabile tramite computers posti a disposizione del pubblico. Il catalogo cartaceo è attualmente aggiornato all'anno 1999. La catalogazione informatizzata è stata introdotta nell'anno 1991.

Il patrimonio librario moderno

Il patrimonio librario moderno consta attualmente di circa 170.000 volumi. Tutti i volumi sono consultabili in sede dietro richiesta compilata dall'utente su apposito modulo e consegnata al personale dell'ufficio di distribuzione.

Il patrimonio bibliografico presente nella sala di lettura è a "scaffale aperto" e può essere consultato in modo diretto da parte dell'utente.

Il patrimonio librario antico

Il fondo antico della Biblioteca è costituito da 95.656 documenti tra manoscritti, incunaboli, opere a stampa e periodici antichi.

- **SERVIZIO DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

Orario: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30.

È possibile richiedere ad altre biblioteche, italiane e straniere, il materiale non posseduto dalla Biblioteca.

Per questo servizio è richiesto all'utente il rimborso delle spese postali.

Il prestito è gratuito per le opere richieste alle biblioteche della Regione Toscana, aderenti alla Rete di prestito.

La Biblioteca Città di Arezzo, nei limiti dettati dal suo Regolamento, mette a disposizione delle biblioteche italiane e straniere il proprio patrimonio librario.

Il prestito può essere richiesto tramite fax e verrà evaso nell'arco dei successivi tre giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

- **SERVIZIO DI CONSULENZA E INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA (REFERENCE)**

Le prime informazioni sulle ricerche bibliografiche attraverso i cataloghi vengono fornite direttamente dagli operatori della Distribuzione durante tutto l'arco di apertura della Biblioteca.

La Biblioteca Città di Arezzo ha attivato un servizio di reference per fornire informazioni di vario genere: dalla ricerca di un titolo o di un autore, alla consulenza per ricerche, all'aiuto nell'uso del materiale multimediale. Il bibliotecario di reference darà altresì la sua assistenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo in Internet: consultando i vari cataloghi in linea (OPAC) è possibile individuare e localizzare il documento desiderato e verificarne la disponibilità presso ciascuna Biblioteca.

Servizio di Reference (Sala di Lettura G. Gamurrini; I° piano).

Orario: dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00, 15.00 - 18.00; sabato 9.00 -13.00.

- **SERVIZI PER NON VEDENTI E IPOVEDENTI E DISABILI**

La Biblioteca Città di Arezzo ha stipulato una convenzione con la sezione aretina dell'Unione Italiana Ciechi per costituire una sala di lettura per non vedenti ed ipovedenti. Questa sala è dotata di tutte le attrezzature necessarie per la lettura da parte dei cittadini minorati della vista, quali testi in modalità braille, opere registrate su cassetta audio, una stazione informatica finalizzata alla fruizione di libri in formato digitale.

L'accesso ai servizi bibliotecari è garantito anche alle persone disabili con handicap

motorio, con accesso da Via dell'Orto, n. 30, attraverso un montascale elettrico appositamente installato fin dall'anno 2001.

- **ORIENTAMENTO E GUIDA ALL'USO DELLA BIBLIOTECA.**
Gli Insegnanti interessati possono chiedere di visitare con le loro classi la Biblioteca, previo appuntamento.
Un bibliotecario sarà a disposizione degli Insegnanti per illustrare la storia, le finalità e i servizi erogati dalla Biblioteca.
- **RETE PROVINCIALE**
La Biblioteca Città di Arezzo partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Arezzo. Attraverso tale sistema la Biblioteca fruisce del servizio di prestito interbibliotecario.
- **SERVIZI IN COLLABORAZIONE CON ALTRI ISTITUTI LOCALI**
La Biblioteca Città di Arezzo stabilisce rapporti di collaborazione con altri Istituti culturali locali, sia a livello di consulenza sulla gestione dei documenti, sia a livello di contributi per gli acquisti e lo sviluppo delle raccolte, sia a livello di collaborazione scientifica e didattica.

Gli enti con i quali sono già state stipulate convenzioni sono l'Università degli Studi di Siena, Facoltà di Lettere e Filosofia, il Centro di lettura "Primo Levi", il CEAA (Centro Educazione Ambientale e Alimentare), il Centro di Documentazione Città di Arezzo.
La Biblioteca aderisce inoltre al Polo Universitario Aretino.

Centro di lettura "Primo Levi", biblioteche dell'Istituto Tecnico per Geometri e dell'Istituto Statale d'Arte.

Sede: via XXV Aprile, 86. Tel. 0575 359124 - Orario: da lunedì a venerdì 9.00 - 18.00; sabato 9.00 - 13.00. CEAA - Centro Educazione Ambientale e Alimentare, punto di riferimento sulle tematiche legate all'ambiente e all'educazione alimentare. Sede: via A. Dal Borro, 60. Tel. 0575 377828 - Fax 0575 22225. Orario: lunedì e mercoledì 9.00 - 12.00; martedì e giovedì 16.00 - 19.30; lunedì 21.00-23.00. Centro di Documentazione Città di Arezzo, specializzato nelle tematiche dell'intercultura, della pace, dei diritti e dello sviluppo. Sede: via Masaccio, 6. Tel. 0575 902488 - Fax 0575 909477 - Orario: da lunedì a venerdì 9.00 - 13.00; 14.30 - 18.30.

- **SERVIZI TELEMATICI E MULTIMEDIALI**
Orario: dal lunedì al venerdì 8,30-19,30; sabato 8,30-13
La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza una postazione multimediale e una postazione Internet.
La consultazione di banche dati su CD-Rom è gratuita.
Per accedere al servizio Internet è necessario prenotarsi presso il Servizio Distribuzione.
Ogni utente può utilizzare il servizio per non più di un'ora al giorno.
Per l'accesso ad Internet è previsto un rimborso spese quantificato annualmente dal Consiglio di Amministrazione e reso noto attraverso il tariffario esposto presso il Servizio Distribuzione.
- **SERVIZIO DI RIPRODUZIONE**
È possibile riprodurre in fotocopia solo i documenti moderni posseduti dalla Biblioteca.
La riproduzione, in conformità a quanto previsto dalla legge n. 248/2000 in materia di diritto d'autore, non può superare il 15% del testo.
Le richieste di fotocopie vengono evase immediatamente se il numero delle stesse è fino a 30 pagine; entro tre giorni se il numero di fotocopie richieste è superiore.
Per tale servizio è previsto un rimborso spese determinato annualmente dal C.d.A. e reso

noto tramite il tariffario esposto presso il Servizio Distribuzione.

I manoscritti, i documenti antichi, i quotidiani rilegati, i documenti di particolare pregio o che comunque non siano in condizioni ottimali, possono essere riprodotti fotograficamente o con microfilmatura con richiesta scritta motivata al Direttore, specificando l'uso della riproduzione.

Qualora la stessa sia destinata alla commercializzazione è previsto un corrispettivo per i diritti di riproduzione.

Ottenuto il permesso, le riproduzioni fotografiche possono essere fatte da un fotografo professionista (a spese dell'utente) o dallo stesso richiedente con macchina fotografica alla luce naturale.

È possibile la riproduzione a stampa dei microfilms dei manoscritti e dei periodici antichi. La riproduzione fotostatica è gestita dal personale della Biblioteca.

Il costo di ogni fotocopia è di € 0,08, quello di una pagina di stampa laser € 0,10, quello di una stampa da microfilm è di € 0,50.

- **ATTIVITÀ CULTURALI, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE**

La Biblioteca promuove e organizza incontri, dibattiti, presentazioni, mostre e altre iniziative finalizzate alla conoscenza della storia e della cultura relativa alla sua area geografica di competenza.

Promuove inoltre attività di studio e di ricerca volte alla valorizzazione e alla conoscenza del proprio patrimonio bibliografico.

- **SALE CONFERENZE.**

Le sale Turini e Fossombroni possono essere richieste in uso da soggetti pubblici o privati, purché l'uso dei locali sia finalizzato all'esercizio di attività di interesse sociale o culturale, senza fini di lucro.

Coloro che intendono ottenere la concessione in uso dovranno presentare apposita domanda al Direttore della Biblioteca, secondo lo schema di richiesta disponibile presso il Servizio Distribuzione.

Nella domanda, oltre alle generalità del richiedente, dovrà essere indicata, qualora trattasi di Enti, Associazioni, Comitati, ecc. la carica che lo stesso richiedente ricopre nell'ambito degli stessi.

Dovranno essere specificati il tipo di attività all'esercizio della quale è finalizzata la richiesta dei locali, il giorno e la durata.

L'uso dei locali non è concesso dopo la chiusura serale e nei giorni festivi.

Non è concesso l'uso delle sale della Biblioteca a partiti politici, a sindacati e a soggetti che propongono iniziative e programmi riconducibili a manifestazioni politiche o sindacali.

Le sale vengono concesse in uso dietro il pagamento di un rimborso spese fissato dal Consiglio di Amministrazione in € 80,00 per un giorno e € 30,00 dal secondo giorno in poi.

Il richiedente è tenuto a controllare l'idoneità delle sale esonerando l'Amministrazione da ogni responsabilità per eventuali danni a persone e cose derivanti dall'uso dei locali stessi. Il richiedente è tenuto a servirsi delle sale esclusivamente per l'uso e il tempo indicati nella richiesta e si assume ogni responsabilità ed onere relativo ai danni che possono essere arrecati ai locali avuti in uso.

- **6. INFORMATIZIONE E PARTECIPAZIONE**

Monitoraggio

Con periodicità prefissata la Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei servizi erogati.

La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa gli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

Proposte di acquisto

Gli utenti possono fornire suggerimenti sull'acquisto di documenti mediante un'apposita modulistica. La Commissione appositamente costituita dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 30 del 15 giugno 2001 valuterà le singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie disponibili e ne darà comunicazione agli interessati entro 90 giorni.

Suggerimenti e reclami

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine all'organizzazione del servizio.

• DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri; in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di risorse secondo le esigenze della comunità da servire.

La Biblioteca annualmente rende pubblico:

- il proprio bilancio di previsione;
- i propri obiettivi gestionali;
- i dati sulle prestazioni e sull'utilizzo dei servizi previsti dalla presente Carta;
- i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
- la relazione consuntiva dell'attività svolta nell'anno precedente;
- l'eventuale piano di sviluppo delle raccolte.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o reperibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- è vincolato dal segreto d'ufficio in tutti i rapporti con l'utente.

L'utente

- ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti.

In particolare deve:

- rispettare il Regolamento della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- osservare gli orari, le norme elementari della correttezza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di usare telefoni cellulari;
- depositare borse, zaini e soprabiti nell'apposito spazio guardaroba;

- rispettare i documenti e gli arredi senza recarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;

In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

- TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

- *Reclami*

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi. Nel reclamo devono essere indicati: generalità, indirizzo e recapito telefonico; lo stesso può essere inoltrato verbalmente, per iscritto o spedito per fax. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre 10 giorni dal ricevimento.

- *Rapporto con gli utenti*

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome. Richieste particolari, difformi dal Regolamento della Biblioteca devono essere inoltrate direttamente al Direttore, con relativa motivazione.

- *VALIDITÀ DELLA CARTA validita*

La Biblioteca si impegna a pubblicare la Carta aggiornandola ogni qualvolta ciò si renda necessario, tramite provvedimento del CdA e successiva presa d'atto da parte del Comune di Arezzo. La Biblioteca darà inoltre la massima diffusione della Carta e dei suoi aggiornamenti.

- INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ai fini della verifica della qualità del servizio offerto, la Biblioteca individua i seguenti indicatori di qualità che si impegna a monitorare, assicurando nell'erogazione del servizio, gli standards indicati a fianco di ciascun indicatore. Indicatori sul servizio bibliotecario

- 1. superficie disponibile al pubblico per utente (mq)
- 2. Metri quadrati di superficie disponibile ogni 2000 abitanti
- 3. Ore di apertura settimanale al pubblico /ore di apertura della biblioteca
- 4. posti disponibili per utente
- 4. incremento annuo degli utenti
- 5. Posti disponibili per abitante
- 6. incremento annuo per utente
- 7. N° bibliotecari professionisti /N° totale personale biblioteca
- 8. N° bibliotecari professionisti ogni 2000 abitanti
- 9. N° unità di personale in servizio full time ogni 2000 abitanti

Indicatori relativi al patrimonio librario

- 1.N° volumi per utenti
- 2. N° periodici per utenti
- 3. N° volumi per abitante
- 4:N° periodici per abitante
- 5. % volumi a scaffale sul totale volumi posseduti

- 6. N° volumi a scaffale aperto sul totale
- 7. N° libri utilizzati /N° libri posseduti
- 8. N° libri catalogati/N° libri posseduti
- 9. Dotazione documentaria complessiva per abitante

Indicatori sul servizio di prestito

- 1. N° iscritti al prestito/utenti (abitanti)
- 2. N° domande soddisfatte/totale domande presentate
- 3. N° operazioni di prestito/totale dotazione patrimonio librario disponibile al prestito
- 4. N° operazioni prestito interbibliotecario/N° prestiti totali
- 5. Indice prestiti /documenti posseduti

Costo del Servizio

- 1. Spesa annua per utente
- 2. Spesa acquisto patrimonio librario/spesa totale biblioteca
- 3. Spesa annua per abitante