



Carta dei Servizi di rete

Approvato dal Comitato Tecnico di Rete in data 22 dicembre 2011

INDICE:

Premessa

1. Principi generali
2. Accesso e consultazione in sede
3. Servizio di orientamento, assistenza e informazione bibliografica
4. Il Catalogo della Rete (Opac - Online Public Access Catalog)
5. Servizio di prestito esterno
6. Servizio Prestito Interbibliotecario e Document Delivery
7. Internet per l'utente
8. Informazione, tutela e riservatezza
9. Le Biblioteche della Rete Documentaria Aretina

Premessa

Le istituzioni aderenti alla Rete Documentaria Aretina, presenti all'interno del territorio della provincia di Arezzo, stabiliscono di adottare alcuni principi comuni di regolamentazione dei servizi all'utenza delle proprie biblioteche, coerentemente con quanto enunciato nell'ultima Convenzione siglata tra gli istituti aderenti in data 27 novembre 2009. In tale documento è stato consolidato il rapporto tra le Biblioteche includendo, inoltre, nelle sue finalità anche la raccolta, l'elaborazione e la fruizione di dati che provengono da istituti culturali tradizionalmente diversi (Archivi, Centri di documentazione pubblica e privata) ma operanti in un ambito comune di azione relativo alle diverse fattispecie di beni culturali presenti sul territorio.

Le istituzioni aderenti alla Rete Documentaria Aretina rendono i regolamenti per i servizi al pubblico delle proprie biblioteche coerenti con i principi comuni qui enunciati.

Nello specifico, facendo proprio il dettato di tale Convenzione, che mira a realizzare "forme di collaborazione, finalizzate alla valorizzazione dei patrimoni bibliografici e documentari, allo sviluppo e integrazione dei servizi, delle azioni e delle risorse", s'intendono raggiungere gli obiettivi esplicitati all'art. 3, e cioè il "coordinamento dei programmi degli enti aderenti tramite la definizione di criteri comuni per le scelte catalografiche, per l'organizzazione dei servizi al

pubblico, per le procedure di elaborazione automatica dei dati e per la collaborazione con altri sistemi bibliotecari esterni alla Rete”.

Gli istituti aderenti si propongono, inoltre, di coordinare la loro azione, nel rispetto dell'autonomia di ciascuno, allo scopo di assicurare un servizio bibliotecario più efficace ed efficiente che sappia valorizzare i patrimoni delle istituzioni informative e documentarie dei comune, dei privati e del territorio provinciale, salvaguardando le differenze di vocazione e condividendo risorse e competenze professionali.

Gli istituti culturali aderenti alla Rete, condividono funzioni ed obiettivi creando una rete documentaria locale in coerenza con le finalità definite dalla L.R. 21/2010 e del relativo regolamento attuativo.

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

Requisito fondamentale per l'adesione alla Rete da parte delle biblioteche è l'apertura al pubblico di almeno 18 ore settimanali, offrire i servizi (almeno 2) di lettura in sede, consultazione, prestito e prestito interbibliotecario, ricercando le forme più idonee per una rapida individuazione, localizzazione dei documenti richiesti dagli utenti tramite il catalogo unico di rete OPAC (<http://opac.retedocumentaria.aretina.it/eosweb/opac/>).

1. Principi generali

La Carta dei Servizi del Rete documentaria Aretina descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra i istituti aderenti alla Rete e gli utenti, in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e alla normativa regionale.

La rete documentaria Aretina si è costituita tra gli enti partecipanti per raggiungere i seguenti obiettivi (art. 3 della convenzione vigente):

- a) Coordinamento dei programmi degli enti aderenti tramite la definizione di criteri comuni per le scelte catalografiche, per l'organizzazione dei servizi al pubblico, per le procedure di elaborazione automatica dei dati e per la collaborazione con altri sistemi bibliotecari esterni alla Rete.
- b) Acquisti di rete coordinati e centralizzati per la definizione di un comune programma di incremento delle raccolte con individuazione di specializzazioni delle singole biblioteche volte alla valorizzazione delle originali vocazioni dei territori a cui esse fanno riferimento con il coordinamento delle procedure di acquisto, tramite bandi di gara specifici di Rete volti ad individuare un unico fornitore di Rete, fermo restando l'autonomia di ciascuna struttura a implementare il proprio patrimonio sui propri stanziamenti ordinari per rispondere adeguatamente alla propria utenza;
- c) Gestione del software scelto per la Rete e eventuale implementazione delle tecnologie collegate ad esso;
- d) Catalogazione centralizzata per i soli acquisti di Rete. Resta fermo che gli acquisti fatti da ogni singola struttura sul proprio stanziamento ordinario saranno da essa catalogati con il software scelto per la Rete per l'implementazione del catalogo unico di Rete;
- e) Formazione di un catalogo integrato delle risorse documentarie delle istituzioni aderenti accessibile on-line per tutti gli utenti e i navigatori della rete Internet, con moduli di gestione bibliotecaria per la registrazione dei prestiti, la ricerca e la catalogazione del materiale bibliografico;
- f) Organizzazione e gestione del prestito interbibliotecario e fornitura di documenti tra gli enti partecipanti alla presente convenzione, tra le altre reti bibliotecarie toscane e a livello nazionale e

internazionale;

- g) Realizzazione di specifici progetti per la valorizzazione del patrimonio storico documentario;
- h) Formazione e aggiornamento professionale del personale presso la Biblioteca centro-rete e/o in altre sedi. Secondo la segnalazione della singola struttura potranno far parte dell'aggiornamento professionale sia il personale dipendente (a tempo determinato o indeterminato), sia dei collaboratori a progetto, sia del personale presente tramite cooperative o associazioni culturali;
- i) Rilevamento periodico dei dati statistici per la conoscenza e valutazione dello stato delle strutture, dei servizi e dell'utenza, secondo i programmi regionali;
- l) Promozione e coordinamento di attività di Rete per perseguire obiettivi comuni in termini di efficacia, efficienza ed economicità nell'erogazione dei servizi;
- m) Adesione ai progetti cooperativi promossi dalla Regione Toscana, Direzione generale delle Politiche Formative, Beni e Attività Culturali, Settore Biblioteche, Archivi, Istituzioni Culturali e Catalogo dei Beni Culturali cercando di adeguare le proprie strutture agli standard consigliati mettendo a disposizione i dati relativi alle strutture che aderiscono alla Rete ai fini della partecipazione al Sistema bibliotecario regionale. Analogo procedimento sarà sviluppato per rispondere ad eventuali programmi nazionali e internazionali a cui la Rete voglia partecipare.

2. Accesso e consultazione in sede

L'accesso alle strutture, ai cataloghi e la consultazione in sede dei materiali delle biblioteche della Rete sono consentiti a tutti, così come enunciato dal Manifesto delle Biblioteche pubbliche dell'IFLA/UNESCO del 1995.

3. Servizio di orientamento, assistenza e informazione bibliografica

Le biblioteche forniscono l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti, con lo scopo di rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.

Le biblioteche forniscono costantemente orientamento e assistenza agli utenti con lo scopo di garantire il migliore utilizzo dei servizi bibliotecari. A tal fine le biblioteche:

- forniscono informazioni sulle biblioteche della Rete, sui servizi e sulle relative modalità di accesso;
- forniscono informazioni e pubblicizzano nuovi servizi e iniziative, anche tramite il sito della Rete <http://www.retedocumentaria.arezzo.it/>;
- organizzano incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare i propri utenti;
- informano gli utenti dei servizi disponibili.

Ciascuna biblioteca si impegna a garantire a tutti gli utenti:

- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica e di informazioni utili allo studio, alla didattica ed alla ricerca;
- un'adeguata disponibilità di strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, banche dati, Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale.

4. Il Catalogo della Rete (Opac - Online Public Access Catalog)

Il catalogo di tutto il patrimonio documentario conservato all'interno delle biblioteche della rete è in linea e liberamente consultabile all'interno del sito web della rete (www.retedocumentaria.arezzo.it). Tutto il patrimonio delle biblioteche, sia moderno che antico,

costituito di quasi 900.000 pubblicazioni, viene messo a disposizione di tutti i cittadini. Grazie a questo semplice strumento di ricerca si può avere informazioni sulla presenza o meno di una pubblicazione nelle biblioteche aretine, filtrando la ricerca per il tipo di materiale (moderno o antico) e per autore, titolo, editore, biblioteca e altre informazioni bibliografiche.

5. Servizio di prestito esterno

Le biblioteche della Rete assicurano il prestito esterno a tutti gli utenti residenti della provincia di Arezzo iscritti in una delle stesse. Le biblioteche comunali erogano il servizio senza limitazioni.

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

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

L'utente si impegna a:

- rispondere dei documenti ricevuti in prestito e della loro integrità;
- restituire i documenti entro la data di scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti;
- compilare correttamente i moduli per la richiesta, se previsti;
- risarcire il danno per documenti deteriorati o smarriti.

Tipologie di documenti esclusi dal prestito esterno

Per tutte le biblioteche della Rete sono esclusi dal prestito esterno: libri antichi, rari e di pregio, tesi. Inoltre, non sono di norma ammessi al prestito esterno: enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite motivate disposizioni regolamentate.

6. Servizio Prestito Interbibliotecario e Document Delivery

Il servizio, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, offre all'utente la possibilità di chiedere ad altre biblioteche il prestito di libri e la riproduzione di articoli, o di parti di libri, non disponibili presso la biblioteca di riferimento della Rete. Il servizio prevede altresì il prestito e la riproduzione di articoli, o di parti di libri alle biblioteche della Regione Toscana, tramite il progetto LIR – Libri in Rete. I servizi si svolgono con modalità previste dai rispettivi regolamenti della Rete Documentaria Aretina (approvato dal Comitato tecnico di rete il 9 dicembre 2009) e della Regione Toscana. Ad oggi, entrambi i servizi sono gratuiti ma secondo il Regolamento di attuazione della L.R. n. 21/2010, art. 6, comma 3, potrà essere indicato come un servizio a pagamento.

Il servizio offre la stessa possibilità di poter fruire di documenti anche alle altre biblioteche italiane e internazionali, previo rimborso delle spese sostenute.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario e Documento Delivery:

- i libri per bambini e ragazzi (ad eccezione di edizioni fuori commercio);
- i multimediali in commercio e di facile reperibilità;

- i documenti in commercio di facile reperibilità con un costo di acquisto inferiore al costo di spedizione;

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

7. Internet per l'utente

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

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

Nelle biblioteche della Rete il servizio di collegamento ad Internet è utilizzabile da tutti i cittadini indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione al servizio specifico ai sensi della legislazione vigente; i minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci. La navigazione Internet è gratuita e limitata alle sole risorse disponibili gratuitamente sul web.

La navigazione Internet è gratuita.

Il servizio si svolge con modalità previste dai rispettivi regolamenti delle biblioteche, che tuttavia condividono le seguenti disposizioni:

- dalle postazioni disponibili al pubblico è possibile navigare in Internet, accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete, consultare e scaricare file via http, leggere e spedire posta elettronica se la propria casella è accessibile via web, inviare messaggi a newsgroup. Non è consentito attivare sessioni TELNET, FTP, IRC (instant messaging), CHAT, né telefonare via Internet;
- eventuali codici di accesso al servizio (p. es: id e psw utente) sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. E' tassativamente vietato navigare utilizzando i codici di accesso di un altro utente;
- l'utente è personalmente responsabile dell'uso dei computer e di azioni perseguibili per legge commesse utilizzando la rete Internet. Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni previste, nonché la violazione delle regole di utilizzo del servizio sottoscritte al momento dell'iscrizione comporteranno, a seconda dei casi:
 - a) interruzione della sessione
 - b) sospensione o esclusione dall'accesso al servizio
 - c) denuncia all'autorità giudiziaria;
- le biblioteche non sono responsabili della qualità delle informazioni presenti sulla rete, né hanno la possibilità di controllare le risorse disponibili e ciò che Internet può mettere a disposizione del pubblico. Non sono altresì in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

8. Informazione, tutela e riservatezza

- Le biblioteche assicurano una continua e completa informazione sui servizi (modalità di erogazione dei servizi, orari, dati statistici, ecc.) attraverso una pluralità di mezzi informativi (ad esempio pagine web, opuscoli, ecc.);
- le biblioteche garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;

- le biblioteche garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

L'utente si impegna a:

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

9. Le Biblioteche della Rete Documentaria Aretina

BIBLIOTECA	INDIRIZZO	NUMERO TEL.	NUMERO FAX	E-MAIL
Istituzione Biblioteca Città di Arezzo	Via dei Pileati, 8 52100 Arezzo	0575-377907	0575-370419	info@bibliotecarezzo.it
Centro di Documentazione "Città di Arezzo"	Via Masaccio, 6/a – 52100 Arezzo	0575-1824535	0575-909477	lorella.dapporto@oxfamitalia.org
Biblioteca dell'Accademia Petrarca di Lettere, Arti e Scienze	Via degli Albergotti – 52100 Arezzo	0575-24700	0575-298846	info@accademiapetrarca.it
Biblioteca scolastica Istituto "Vittoria Colonna"	Via Porta Buia, 6 – 52100 Arezzo	0575-20218	0575-23589	istmagar@technet.it
Biblioteca Comunale Anghiari	Corso Matteotti 107 Anghiari 52031 (AR)	0575-789745	0575-789745	biblioteca@comune.anghiari.ar.it
Biblioteca comunale "Giovanni Giovannini"	Via Cappucci, 48 Bibbiena 52011 (AR)	0575-593791	0575-595313	biblioteca.bibbiena@casentino.toscana.it
Biblioteca Gulliver – Capolona e Subbiano, Istituto Consortile "G. Garibaldi"	Viale Dante, 76 – 52010 Capolona (AR)	0575-423930	0575-420018	cultura@ufficiounico.it
Biblioteca	Via Capoluogo, 87 – 52033	333-4772730	0575-793407	desiderio@capresemichelangelo.net

Michelangiolesca	Caprese Michelangelo (AR)			
Biblioteca comunale Castel S. Niccolò	Piazza Matteotti, 34 52018 Castel San Niccolò (AR)	0575- 570255	0575- 571026	annamagni@casentino.toscan a.it
Biblioteca comunale 'Aldo Merlini'	Piazza Livio Sati, 2 52025 Castelfranco di Sopra (Ar)	055- 9149392, 055- 9147713	055- 9149096	comunebiblioteca@libero.it
Biblioteca Comunale di Castiglion Fiorentino	Via Del Tribunale 8, 52043 Castiglion Fiorentino (Ar)	0575- 659457	0575- 659457	fabio.salvietti@icec-cf.it
Biblioteca comunale di Civitella in Val di Chiana	Corso Italia, 1 52041 Badia al Pino (AR)	0575- 445303	0575- 445304	biblio@civichiana.it
Biblioteca del Comune e dell'Accademia Etrusca di Cortona	Piazza Signorelli, 9 - 52044 cortona (AR)	0575- 637236	0575- 637236	p.rocchini@comune.cortona.a r.it
Biblioteca Comunale di Loro Ciuffenna	Via Ciuffenna snc 52024 Loro Ciuffenna (AR)	055- 9170146 (055- 9170153)	055- 9172977	turismo.cultura@comune.loro -ciuffenna.ar.it
Biblioteca comunale "Card. Giovanni Colombo"	P.zza G.F.Gamurrini, 2 - 52048 Monte San Savino (Ar)	0575- 8177230	0575- 843076	biblio@citymonte.it gveltro@gmail.com
Biblioteca comunale Montevarchi	Via dei Mille, 7 - 52025 Montevarchi (AR)	055- 982975	055- 9104605	biblioteca@comune.montevar chi.ar.it

Biblioteca comunale "Ilaria Alpi" di Pian di Scò	P.le Giorgio Guccoli, 1 – 52026 Pian di Scò (AR)	055-960738	055-960738	biblioteca@comune.pian-di-sco.ar.it
Biblioteca Poggiana	Via Poggio Bracciolini, 36/40 – 52025 Montevarchi (AR)	0575-981812	0575-981227	info@accademiadelpoggio.it
Biblioteca comunale di Pergine Valdarno	Piazza del Comune, 29 – 52020 Pergine Valdarno (AR)	0575-896239	0575-896278	biblioteca@viasanpergentino.it
Biblioteca Rilli – Vettori - Poppi	Piazza Repubblica 1 – 52014 Poppi (AR)	0575-502220-21-30	0575-529964	bibliotecarilliana@castellodipoppi.it
Biblioteca comunale "Masaccio"	Palazzo Corboli - via Alberti 17 - 52027 San Giovanni Valdarno AR	055-9120638	055-9120437	bibliomasaccio@tiscali.it
Biblioteca comunale Sansepolcro	Via Scarpetti 35 52037 Sansepolcro (AR)	0575-732219	0575-736824	Biblioteca@comune.sansepolcro.ar.it
Biblioteca comunale "Le Fornaci"	Piazza Le Fornaci, 37 52028 Terranuova Bracciolini (AR)	055-9738838	055-9738838	biblioteca@comune.terranuova-bracciolini.ar.it
CRED Centro risorse educative e didattiche Mediaceta Banca	Via Roma, 203 – 52014 Ponte a Poppi (AR)	0575-507270	0575-507230	cred@casentino.toscana.it

della Memoria				
Fondazione Archivio Diaristico Nazionale onlus	P.zza Amintore Fanfani, 14 – 52036 Pieve Santo Stefano (AR)	0575-797730	0575-799810	adn@archiviodiari.it
Fondazione Piero della Francesca	Via Niccolò Aggiunti, 71 – 52037 Sansepolcro (AR)	0575-740411	0575-740414	fpdf@ats.it

Le Biblioteche ospiti della rete

BIBLIOTECA	INDIRIZZO	NUMERO TEL.	NUMERO FAX	E-MAIL
Biblioteca Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo	V.le Cittadini, 33 – 52100 Arezzo	0575-926289	0575-926306	Lenzini.luca@gmail.com
Biblioteca dell'ASL 8 di Arezzo	Via Curtatone, 54 – 52100 Arezzo (AR)	0575-254182	0575-254185	c.beoni@usl8.toscana.it
Biblioteca del Ce.Do.S.T.Ar. di Arezzo	Via Fonte Veneziana, 17 – 52100 Arezzo (AR)	0575-255947	0575-255945	cedostar@cedostar.it
Biblioteca comunale di Pieve Santo Stefano	via Michelangelo, n. 9/b - 52036 Pieve Santo Stefano (AR)	0575 797398	0575 797912	info@pievesantostefano.net
Biblioteca comunale 'Pio Borri' di Stia	Via del Vecchio Municipio, 6 - 52017 Stia (AR)	0575 582296 - 582285	0575 503890	cultura.stia@casentino.toscana.it