



Carta dei Servizi

delle Biblioteche della Rete documentaria Aretina

Approvata dal Comitato Tecnico con riunione del 2 ottobre 2020

Adottata dal Collegio dei Rappresentanti Legali

con riunione del 01/06/2021

Anni 2021-2026

INDICE:

1. Premessa e principi generali	p. 3
2. Strumenti per l'erogazione dei servizi	p. 5
2.1. Le sedi delle biblioteche	
2.2. Le raccolte documentarie e la loro organizzazione	
2.3. Il personale	
3. Servizi	p. 7
3.1. Accesso ai servizi	
3.2. Lettura e consultazione	
3.3. Servizio di prestito	
3.4. Prestito interbibliotecario e fornitura documenti	
3.5. Servizio di riproduzione	
3.6. Servizi di informazione	
3.7. Servizi telematici e multimediali	
3.8. Servizi bambini e ragazzi	
3.9. Documentazione locale	
3.10. Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali	
3.11. Servizi speciali e accessibilità	
3.12. Promozione e attività culturali	
4. Informazione e partecipazione	p. 17
4.1 Tutela dei diritti degli utenti	
5. Approvazione e validità	p. 18

1. Premessa e principi generali

La Carta dei Servizi della Rete Documentaria Aretina (d'ora in poi RDA) è un documento che intende fornire informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità e accessibilità allo scopo di favorire un rapporto diretto tra gli 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.

Costituisce pertanto un impegno per garantire il diritto al miglior servizio ottenibile e rappresenta uno strumento per recepire i suggerimenti, nonché un'occasione per il miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione della Rete. La presente Carta dei Servizi e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate sul Portale della RDA <https://arezzo.biblioteche.it/>.

Le istituzioni aderenti alla RDA, 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 consultabile sul portale della Rete <https://arezzo.biblioteche.it/>

I servizi sono erogati secondo i principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia, partecipazione, trasparenza, accessibilità (con riferimento ad orari, barriere architettoniche e digitali, handicap sensoriali e funzionali), salvaguardando il diritto alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

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 RDA 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 comuni, 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 RDA 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.

La RDA 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 uno o più fornitori di Rete, fermo restando l'autonomia di ciascuna struttura ad 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, connesso stabilmente al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN);
- 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 o attraverso i progetti di Servizio Civile Nazionale;
- 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 della 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. Strumenti per l'erogazione dei servizi

2.1. Le strutture: biblioteche e archivi

COMUNE	NOME	INDIRIZZO
Arezzo	Sezione Ragazzi	Via dei Pileati, 12
Arezzo	Bibliocoop Setteponti	Viale Giovanni Amendola, 105
Arezzo	Bibliocoop Saione	Via Vittorio Veneto, 137
Arezzo	Ospedale San Donato	Via Pietro Nenni, 20/22
Arezzo	Casa dell'Energia	Via Leone Leoni
Arezzo	Accademia Petrarca	Via dell'Orto, 28
Arezzo	Sala Lettura Malala Yousafzai	Viale Cittadini, 33 c/o Campus Lab - Biblioteca Umanistica
Arezzo	Sezione Ragazzi Malala Yousafzai	Via Concino Concini, 19
Anghiari	Biblioteca Comunale	Corso Matteotti, 107
Bibbiena	Biblioteca Comunale	Via Capucci, 48
Bucine	Biblioteca Comunale	Via 25 Aprile, 20
Caprese Michelangelo	Biblioteca Michelangiolesca	Via Capoluogo, 87
Castelfranco di Sopra	Biblioteca Comunale "Aldo Merlini"	Via IV Novembre, 11
Castiglion Fiorentino	Biblioteca Comunale	Via del Tribunale, 8
Cavriglia	Biblioteca Comunale "Venturino Venturi"	Viale Principe di Piemonte, 17
Civitella in Val di Chiana	Biblioteca Comunale	Corso Italia, 1, Badia al Pino
Cortona	Biblioteca del Comune e dell'Accademia Etrusca	Piazza Signorelli, 9
Cortona	Biblioteca sezione Camucia	Via Sandrelli, 4/G, Camucia
Foiano della Chiana	Biblioteca Comunale	Piazza Cavour, 7
Laterina Pergine Valdarno	Biblioteca Comunale	Centro Culturale di Memorie e Contemporaneità, Via San Pergentino snc, Pergine Valdarno
Loro Ciuffenna	Biblioteca Comunale	Via Ciuffenna
Monte San Savino	Biblioteca Comunale Card. Giovanni Colombo	Piazza G.F. Gamurrini, 12
Montevarchi	Ginestra Fabbrica della Conoscenza	Via Della Ginestra, 21
Montevarchi	Bibliocoop	Via dell'Oleandro, 37
Montevarchi	Accademia valdarnese del Poggio	Via Poggio Bracciolini 36/40
Pian di Scò	Biblioteca Comunale "Ilaria Alpi"	Piazzale G. Cuccoli, 1

Pieve Santo Stefano	Fondazione Archivio Diaristico nazionale	Piazza Amintore Fanfani, 14
Ponte a Poppi	CRED Centro Risorse Educative e Didattiche Mediateca Banca della Memoria – Unione Comuni Montani del Casentino	Via Roma, 203
Poppi	Biblioteca Rilli-Vettori	Piazza della Repubblica, 1
Pratovecchio - Stia	Biblioteca Comunale	Piazza Marconi, 5
San Giovanni Valdarno	Biblioteca Comunale “Masaccio”	Via Alberti, 17
San Giovanni Valdarno	Bibliocoop	Supermercato Coop via Napoli, 21
Sansepolcro	Biblioteca Comunale "Dionisio Roberti"	Via XX Settembre, 131
Sansepolcro	Bibliocoop	viale Osimo, 541
Sansepolcro	Fondazione Piero della Francesca Onlus	Via Niccolò Aggiunti, 71
Terranuova Bracciolini	Biblioteca Comunale “Le Fornaci”	Piazza Le Fornaci, 37
Terranuova Bracciolini	Biblioteca dei Ragazzi	via Adige, 5

Il portale delle Biblioteche RDA è disponibile all’indirizzo <https://arezzo.biblioteche.it/>. Questa piattaforma 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, ecc.

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 RDA.

2.2. Le raccolte documentarie e la loro organizzazione

Ciò che caratterizza la nostra Rete è l’eterogeneità delle raccolte documentarie, si possono trovare biblioteche di conservazione, biblioteche di pubblica lettura, archivi e biblioteche specializzate nei temi della storia dell’arte, della storia locale e della società e della didattica interculturale.

Le biblioteche della RDA offrono ai propri utenti un patrimonio documentario aggiornato che copre tutti i campi del sapere e adeguato a incontrare gli interessi di diversi livelli culturali, professionali e di scolarizzazione di ogni fascia di età e dei gruppi linguistici più diffusi nel nostro territorio provinciale. Le raccolte e i servizi comprendono la più ampia scelta di documentazione su supporti diversi, a stampa e informatici, riflettendo i più disparati orientamenti attuali e l’evoluzione della società senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini, rispettando 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 rispettando così i principi della Costituzione Italiana.

L'aggiornamento del patrimonio avviene regolarmente tenendo conto delle novità editoriali, delle particolari esigenze delle singole collezioni e delle richieste avanzate dagli utenti (desiderata).

2.3. Il personale

La gestione della Biblioteche della RDA è affidata a personale dipendente da enti pubblici (comuni e unione di comuni) ed enti privati (cooperative, fondazioni, accademie, associazioni), in possesso di determinate competenze per specifiche mansioni.

Il Responsabile del servizio è un dipendente dell'ente pubblico o privato inquadrato nella categoria C, D o equivalenti agli inquadramenti dei contratti collettivi nazionali dei vari soggetti giuridici. Il Responsabile del servizio:

- sovrintende alla gestione finanziaria ed amministrativa della Biblioteca sulla base degli indirizzi fissati dall'amministrazione di riferimento;
- coordina, controlla e verifica l'attuazione dei programmi e delle attività fissati dall'amministrazione di riferimento;
- cura l'applicazione del presente documento e degli altri atti connessi al servizio bibliotecario approvati dai competenti organi collegiali della RDA;
- coordina l'organizzazione delle attività e iniziative culturali destinate alla promozione della Biblioteca e del suo patrimonio;
- cura le relazioni con i competenti uffici regionali, con le biblioteche della RDA, oltre che con tutti gli altri enti, associazioni e/o istituzioni coinvolti, a qualunque titolo, nelle attività bibliotecarie.

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'amministrazione titolare.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente titolare assume, garantendo interventi organici e regolari.

3. Servizi

3.1. Accesso ai servizi

Per poter accedere ai servizi basta iscriversi in una delle sedi della RDA compilando l'apposito modulo con sottoscrizione all'autorizzazione del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Dec. Leg n. 196 del 30/6/2003. 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, che si assumono la responsabilità sui materiali presi in prestito dall'utente minorenni.

3.2. Lettura e consultazione

L'accesso alle biblioteche della RDA è libero, la consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario collocato a scaffale aperto può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente. La consultazione delle rimanenti opere non direttamente a disposizione degli utenti avviene per il tramite del personale addetto alla distribuzione secondo le modalità più opportune stabilite dal responsabile del servizio delle singole biblioteche. Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle sue ricerche bibliografiche e documentarie con opera di consulenza assidua, discreta e qualificata.

- Le Biblioteche della rete predispongono degli spazi per lo studio, la consultazione e la lettura del materiale documentario di cui dispongono e l'accesso alla rete internet.
- Bambini o ragazzi da 0 a 14 anni possono accedere a libri, periodici e materiali multimediali presenti nelle sezioni a loro riservate;
- I minori possono accedere alle postazioni internet della Biblioteca solo se muniti di apposita autorizzazione da parte di un genitore.
- Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti.
- In tutti i locali delle Biblioteche è vietato fumare, i trasgressori saranno soggetti alle relative sanzioni amministrative.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio delle Biblioteche, tenti di asportare il materiale, danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi delle Biblioteche della RDA.

3.3. Servizio di prestito

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

Le biblioteche garantiscono la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito attraverso l'impiego di strumenti informatici.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto o il danneggiamento dell'opera prestata può comportare l'esclusione temporanea dal servizio di prestito in tutte le biblioteche della RDA e/o il risarcimento della perdita subita.

Le biblioteche della Rete assicurano il prestito agli utenti in base alle seguenti tipologie di iscrizione:

- Iscrizione ordinaria: iscrizione completa al servizio di prestito riservata agli utenti residenti in un comune della Rete RDA e nei comuni limitrofi. All'utente sarà richiesto di indicare il proprio domicilio;

- Iscrizione temporanea: iscrizione riservata agli utenti residenti in un comune italiano o in un paese dell'Unione Europea ma non domiciliato in un comune della Rete RDA, oppure agli utenti con documento d'identità ma non residenti in Italia. Questa tipologia di iscrizione prevede la possibilità di prendere in prestito i documenti e avere accesso a internet. L'iscrizione temporanea ha durata di 6 mesi e prevede l'esclusione dal prestito dei materiali di pregio (es.: e-book reader e/o edizioni di pregio).

Le biblioteche garantiscono la massima circolazione dei documenti e per raggiungere tale obiettivo si impegnano a:

- avvisare l'utente 3 giorni prima della scadenza dei prestiti tramite una e-mail automatica;
- effettuare il regolare sollecito dei prestiti esterni scaduti tramite una e-mail a settimana fino a restituzione del documento;
- offrire la possibilità di prenotare i documenti ammessi al prestito e di prorogare i prestiti in corso, se non prenotati da altri utenti;
- inviare un messaggio via e-mail che avvisi l'utente quando la sua prenotazione è stata soddisfatta, cioè quando il libro prenotato è pronto per essere ritirato;
- eseguire le operazioni di proroga anche per telefono e tramite e-mail;

L'utente potrà eseguire al massimo 40 operazioni secondo le seguenti modalità:

Utente con iscrizione ordinaria e temporanea:

Item media	Durata prestito (gg)	Numero massimo di prestiti	Durata rinnovo (gg)	Numero massimo di rinnovi
Monografia	30	20	30	2
Audiovisivi	7	10	7	2
Audiolibri	30	5	30	2
Periodici	7	5	7	2
Max prestiti		40		

Utente Ente (per esempio scuole, associazioni, ecc.):

Item media	Durata prestito (gg)	Numero massimo di prestiti	Durata rinnovo (gg)	Numero massimo di rinnovi
Monografia	30	40	30	3
Audiovisivi	7	10	7	3
Audiolibri	30	5	30	3
Periodici	7	5	7	3
Max prestiti		50		

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. Nel caso in cui la restituzione dei documenti non dovesse avvenire nell'arco dei successivi 15 giorni dalla scadenza del prestito, i diritti dell'utente verranno revocati temporaneamente fino ad avvenuta restituzione;
- compilare correttamente i moduli per la richiesta, se previsti;
- risarcire il danno per documenti deteriorati o smarriti con rimborso o tramite acquisto del documento da sostituire a quello danneggiato;
- ritirare i libri prenotati entro 5 giorni dalla data in cui sono dichiarati pronti al prestito;

Tipologie di documenti esclusi dal prestito esterno

In 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, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite e motivate disposizioni.

3.4. Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

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 di prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura documenti (DD) all'interno della RDA e all'interno della rete LIR sono gratuiti. I servizi ILL e DD con le biblioteche che non aderiscono alla Rete LIR e tutte le altre biblioteche italiane (<https://anagrafe.iccu.sbn.it/it/>) e internazionali sono garantiti, previo rimborso delle spese sostenute. I prestiti ILL e DD dovranno essere al massimo 6 contemporaneamente per ogni utente.

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

Tipologia di Biblioteca	Tipo di servizio
Biblioteche della RDA	gratuito
Biblioteche in LIR	gratuito
Biblioteche italiane e internazionali	a pagamento

Nella RDA Sono esclusi dal servizio ILL le novità della biblioteca nei primi 30 giorni dall'arrivo e le enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite motivate disposizioni.

Il rinnovo dei documenti provenienti dal prestito interbibliotecario è possibile previa autorizzazione da parte della biblioteca mittente. Per ottenere il rinnovo di un documento proveniente dal prestito interbibliotecario, l'utente dovrà farne richiesta prima della scadenza di persona, per posta elettronica o telefonicamente.

Il rinnovo non sarà considerato definitivo finché l'utente non avrà ottenuto conferma da parte della biblioteca che ha inviato il libro.

3.5. Servizio di riproduzione

a) Fotocopiatura. Gli utenti possono richiedere il servizio di fotocopiatura nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni), secondo le modalità e le tariffe applicate da ciascuna biblioteca, per tutti i documenti a stampa che siano in buone condizioni e pubblicati dopo il 1900.

b) Digitalizzazione di documenti da parte del personale. Per finalità di studio e di ricerca, è possibile chiedere la riproduzione digitale dei documenti della biblioteca, nei limiti previsti dalle norme in materia del diritto d'autore e nascenti dalle esigenze di conservazione dei documenti medesimi.

La riproduzione, con fornitura di stampa o file, sarà fornita secondo una tempistica concordata con il singolo utente. Il costo di ciascuna riproduzione è fissato dalla tariffa vigente in ogni biblioteca.

c) Libera riproduzione da parte degli utenti. In ottemperanza alle nuove disposizioni di legge in materia di "Libera riproducibilità dei beni culturali" (L. 124/2017 art.1, comma 171), è consentita la riproduzione dei documenti, diversi dai beni archivistici sottoposti a restrizioni di consultabilità, attuata nel rispetto delle disposizioni che tutelano il diritto di autore e con modalità che non comportino alcun contatto fisico con il bene, né l'esposizione dello stesso a sorgenti luminose, né all'interno degli istituti della cultura, l'uso di stativi o treppiedi; altresì è consentita la divulgazione con qualsiasi mezzo delle immagini di documenti, legittimamente acquisite, in modo da non poter essere ulteriormente riprodotte a scopo di lucro.

Nessun canone è dovuto per le riproduzioni eseguite da privati per uso personale o per motivi di studio, ovvero da soggetti pubblici o privati per finalità di valorizzazione, purché attuate senza scopo di lucro.

3.6. Servizi di informazione

Catalogo elettronico

Il catalogo della RDA <https://arezzo.biblioteche.it/> è in linea e accessibile da tutte le postazioni PC disponibili al pubblico e da ogni altra postazione Internet. Tutto il materiale posseduto (libri, periodici, vhs, dvd, cd musicali e cd-rom) è incluso nel catalogo on line, che si aggiorna in tempo reale. Il catalogo informa in tempo reale

sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca essi sono in prestito o disponibili.

Servizi generali di informazione in sede

Ai punti informativi in ciascuna biblioteca, gli operatori presenti forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi della biblioteca;
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo on line e per tutti gli altri strumenti di ricerca (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, etc.);
- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche;
- gli eventi organizzati dalla RDA.

Consulenze specialistiche

I bibliotecari offrono il proprio aiuto:

- nella redazione di bibliografie di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale;
- nella ricerca di informazioni giuridiche;
- nell'uso delle banche dati disponibili.

Per ricerche di media o alta complessità, che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il normale servizio di assistenza al pubblico, l'utente potrà concordare un appuntamento con gli operatori addetti al *reference* in qualsiasi biblioteca della RDA.

3.7. Servizi telematici e multimediali

Le biblioteche della RDA rendono disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (cd, dvd etc.).

Prestito materiale multimediale

Per la prestabilità del materiale multimediale si fa riferimento all'art. 69 della Legge 22 aprile 1941, n. 633 e relative modifiche (l'ultima modifica, attualmente in vigore, è originata dal D.lg. n. 68 del 9 aprile 2003).

La data di prestabilità, indicata sul catalogo, è calcolata sui 18 mesi dalla data di distribuzione. In ogni altro caso il prestito non è ammesso, a prescindere dalla tipologia del supporto.

Consultazione materiale multimediale in biblioteca

Agli utenti regolarmente iscritti è consentita la consultazione del materiale multimediale. Oltre agli audiovisivi presenti in sede e disponibili per il prestito, il servizio di consultazione è esteso anche ai documenti non ancora disponibili per il prestito, perché pubblicati negli ultimi 18 mesi (ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore).

Consultazione materiale multimediale

Agli utenti regolarmente iscritti è consentita la consultazione del materiale multimediale. Oltre agli audiovisivi presenti in sede e disponibili per il prestito, il servizio di consultazione è esteso anche ai documenti non ancora disponibili per il prestito, perché pubblicati negli ultimi 18 mesi (ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore).

Gli utenti hanno facoltà di consultare gli audiovisivi anche utilizzando dispositivi di loro proprietà (notebook, lettori cd, etc.), con ascolto audio in cuffia: nel qual caso l'operazione di registrazione è equiparata a quella del prestito domiciliare e perciò limitata ai soli audiovisivi ammessi al prestito (sono dunque esclusi gli audiovisivi pubblicati negli ultimi 18 mesi).

DigiToscana-MediaLibraryOnline (<https://toscana.medialibrary.it>)

Le biblioteche della RDA aderiscono a DigiToscana-MediaLibraryOnline, la biblioteca digitale quotidiana che consente di accedere via internet gratuitamente a quotidiani e riviste, e-book, musica, banche dati, film, immagini, audiolibri, corsi a distanza ecc. e gestisce il prestito digitale di libri in e-book. Per accedere al servizio basta essere iscritti ad una delle biblioteche della RDA e richiedere l'iscrizione a DigiToscana-MediaLibraryOnline indicando codice fiscale, nome, cognome ed e-mail con i quali si accederà al servizio.

3.8. Servizi bambini e ragazzi

Le biblioteche della RDA offrono un servizio specifico per bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, con l'obiettivo prioritario di garantire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive.

Per il raggiungimento di tale obiettivo nelle biblioteche pubbliche della RDA sono state predisposte:

1. sezioni delle biblioteche o locali distaccati appositamente arredati per accogliere bambini e ragazzi da 0 a 14 anni con esigenze diversificate rispetto agli adulti;
2. un patrimonio documentario specializzato, suddiviso e organizzato per fasce d'età che si accresce e si rinnova mediante acquisti selezionati;
3. attività di promozione della lettura mediante il coinvolgimento:

- del personale della biblioteca che si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione e la distribuzione dei materiali, il gioco e la socializzazione;
- delle famiglie, accolte e guidate nelle scelte bibliografiche, orientate in incontri a carattere pedagogico sull'importanza della lettura condivisa in età precoce e coinvolte attivamente in iniziative di promozione della lettura;
- della scuola e degli insegnanti, attraverso la condivisione di progetti finalizzati alla promozione della lettura e della biblioteca;
- di istituzioni territoriali e nazionali e di personalità specializzate nella promozione della biblioteca e della lettura, chiamate a collaborare per la riuscita dei progetti della RDA (ad esempio il Centro regionale di servizi per le biblioteche per ragazzi toscane di Campi Bisenzio).

Servizi essenziali

La Sezione Ragazzi effettua i servizi di prestito individuale, di prenotazione, di desiderata, di consultazione dei materiali, in analogia alle modalità adottate per i servizi bibliotecari per adulti. È tuttavia previsto il prestito speciale (in relazione alla quantità dei materiali) riservato alle classi sotto la diretta responsabilità dell'insegnante. Il numero massimo di unità bibliografiche disponibili per il prestito alle classi è di 50.

Nelle Sezioni Ragazzi sono solitamente disponibili postazioni per l'editing elettronico e per la navigazione internet riservata ai minori fino a 16 anni.

Rapporti con le scuole

Le biblioteche della RDA collaborano con le Scuole del territorio e con altri Istituti o Enti nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la promozione della lettura tra i ragazzi, l'orientamento all'utilizzo della Biblioteca e degli strumenti bibliografici.

Nell'ambito di questi progetti vengono organizzati incontri con l'autore, letture animate e laboratori tenuti da esperti del settore e visite guidate per le classi con relativo servizio di prestito.

La RDA offre inoltre opportunità formative a insegnanti e genitori mediante iniziative, conferenze e tavole rotonde.

Attività con i genitori e con i bambini

Le biblioteche della RDA organizzano, inoltre, in orario extrascolastico, cicli di incontri di letture animate, laboratori e giochi a tema con l'obiettivo di promuovere un approccio alla lettura e al libro sempre più libero e autonomo e un utilizzo della biblioteca facile e quotidiano per tutta la famiglia.

Per le attività può essere prevista l'iscrizione, che può essere effettuata sia di persona sia telefonicamente, rivolgendosi alle rispettive biblioteche. Le iscrizioni sono accolte in ordine di presentazione, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi loro riservati sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale delle biblioteche, pur vigilando sul corretto svolgimento delle diverse attività in corso nell'area dedicata, non svolge sorveglianza sulle azioni dei singoli bambini e non effettua controlli sull'uscita dei bambini dai locali della biblioteca, attività che rimangono sotto la diretta responsabilità degli accompagnatori adulti.

Programma Nati per Leggere (NPL <http://www.natiperleggere.it/>) e Nati per la Musica (NPM <http://natiperlamusica.org/>)

L'evidenza scientifica dimostra che i primi anni di vita sono fondamentali per la salute e lo sviluppo intellettuale, linguistico, emotivo e relazionale del bambino, con effetti significativi per tutta la vita adulta. Su questo principio si basa Nati per Leggere, sviluppato dall'Associazione Culturale Pediatri, l'Associazione Italiana Biblioteche e il Centro per la Salute del Bambino, e presente in tutte le regioni italiane.

La RDA ha ufficializzato l'adesione al programma attraverso il Protocollo d'intesa siglato nel 2018 che vede la partecipazione attiva della Rete stessa e delle sue biblioteche, dell'Unità Sanitaria Locale (Consultori, punti nascite e pediatri di base) ASL8, del Comune di Arezzo, dell'Associazione Culturale Pediatri sezione Toscana e della Federazione Italiana Scuole Materne (FISM).

Grazie ad un gruppo di Volontari e di Operatori formati nei corsi organizzati dalla Segreteria Nazionale NpL attraverso il CSB - Centro Salute del Bambino, vengono organizzati cicli di incontri di lettura "a bassa voce" nelle biblioteche della RDA, negli ambulatori pediatrici e nei consultori, dove si promuovono le buone pratiche proposte nel programma e si diffondono materiale informativo e bibliografie tematiche.

Nel catalogo della RDA si possono trovare i libri delle edizioni speciali NpL e tutti i libri consigliati dal programma per i bambini da 0 a 6 anni.

Dalla fine del 2019 la RDA ha aderito anche al programma Nati per la Musica, che con le stesse modalità di NpL promuove l'esperienza musicale in famiglia come strumento di relazione, già durante la gravidanza, per uno sviluppo migliore del bambino nelle prime fasi della vita.

La sensibilizzazione si attua grazie agli operatori che si occupano di prima infanzia come bibliotecari, educatori, musicisti, pediatri, ostetriche.

Il Programma è promosso dall'Associazione Culturale Pediatri e dal Centro per la Salute del Bambino ed è attivo su tutto il territorio nazionale grazie alle reti regionali di operatori, che coordinano e promuovono diverse iniziative locali per bambini in età prescolare e le loro famiglie.

3.9. Documentazione locale

Le biblioteche pubbliche curano in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio di Arezzo e dei comuni che fanno parte della provincia di Arezzo.

All'interno di ogni biblioteca pubblica si può trovare una specifica sezione con un vasto assortimento di documentazione come libri, opuscoli, letteratura grigia, rassegna stampa della cronaca locale, periodici, riviste varie etc.

Tale materiale di solito non va in prestito, a meno che non ci siano conservate nella biblioteca più copie. Ne fanno parte anche le Tesi di Laurea riguardanti l'ambito locale o scritte da cittadini residenti, che i laureati hanno voluto donare e mettere a disposizione degli utenti della Biblioteca.

3.10. Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

Le biblioteche pubbliche si attivano per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche, in collaborazione con il Polo regionale di documentazione Interculturale (<http://www.polointerculturale.toscana.it/>). Una speciale promozione della Rete Aretina viene effettuata verso i cittadini stranieri dalla Biblioteca della Sala di lettura e documentazione interculturale "Malala Yousafzai" di Arezzo. La struttura è un punto di riferimento sia per la quantità di volumi (ca. 10.000) incentrati su argomenti come il confronto con le culture diverse, l'integrazione dei migranti, il ruolo e la difesa dei diritti delle donne sia per i servizi che vengono offerti sull'Intercultura.

3.11. Servizi speciali e accessibilità

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

- mettere a disposizione una collezione aggiornata di libri o di strumenti facilitativi per lettori con disabilità comunicative o relative alla lettura;
- articolare la collezione documentaria offrendo libri ad alta leggibilità a grandi caratteri, tattili, in Braille, audiolibri, in simboli in uso alla CAA, libri ad alta leggibilità e silent book;
- garantire la circolazione di questa tipologia di testi tramite il prestito interbibliotecario;
- È possibile ricercare questi particolari testi consultando il catalogo collettivo delle biblioteche della Rete aretina nel menù orizzontale Catalogo – Leggo Facile.

3.12. Promozione e attività culturali

Le biblioteche pubbliche sono anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze: organizzano incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale ecc. Se ritenute di interesse allargato per più biblioteche tali attività vengono coordinate e concordate in un unico calendario della Rete.

Le biblioteche, inoltre, promuovono attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie proprie e di aspetti della storia e della cultura locale. Le biblioteche possono produrre pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie e altre iniziative culturali e partecipare alle pubblicazioni di rete.

4. Informazione e partecipazione

4.1 Il rapporto con l'utenza

La RDA garantisce all'utente informazioni aggiornate sui servizi e le attività tramite:

- le singole biblioteche;
- il Portale della Rete;
- materiale informativo distribuito 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 offerti dalla RDA, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del Portale.

4.2 I nostri impegni

Le biblioteche della RDA:

- garantiscono l'accesso alle risorse documentarie, alle informazioni e ai servizi della rete;
- promuovono la partecipazione dell'utente, garantendo modalità semplici e chiare per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami;
- 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 delle disposizioni per la tutela della privacy di cui al Regolamento Ue 2016/679 (GDPR);
- monitorano la performance dei servizi mediante l'applicazione di indicatori definiti, anche in relazione a standard nazionali;
- favoriscono il costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze del personale attraverso percorsi di formazione e aggiornamento.

4.3 Gli impegni dell'utente

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

- essere cortese e corretto sia con il personale che con gli altri utenti;
- conoscere e rispettare il regolamento delle biblioteche, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite;
- non danneggiare i documenti ricevuti in consultazione e /o prestito e restituirli entro i termini stabiliti;
- non danneggiare gli arredi delle biblioteche;
- 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;
- comunicare indirizzo, telefono, e-mail ed eventuali loro variazioni;

4.4 Suggerimenti e reclami

Ogni utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi disservizio, malfunzionamento o comportamento scorretto che egli ritenga di aver riscontrato.

Suggerimenti e reclami relativi ai servizi erogati dalle biblioteche della RDA possono essere presentati in forma scritta e inoltrati tramite posta o e-mail alle singole biblioteche o alla biblioteca centro rete (info@bibliotecaarezzo.it).

Le singole biblioteche e la biblioteca Centro Rete, ciascuna per le proprie competenze e 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 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

La RDA considera ogni segnalazione di disagio come un'occasione positiva di apprendimento, con la quale mettere alla prova l'organizzazione nella sua capacità di ottimizzare le risorse a favore delle esigenze del pubblico.

5. Approvazione e validità

La presente Carta dei servizi è approvata dal Collegio dei Rappresentanti legali degli enti facenti parte della Rete, previa revisione e proposte migliorative presentate dal Comitato Tecnico e ha un periodo di validità di cinque anni e sarà a disposizione sul portale <https://arezzo.biblioteche.it/>.

Entro la data della sua scadenza, verrà proposto un aggiornamento della presente Carta dei Servizi, in base alle mutate condizioni del servizio.

Quanto disposto nella presente carta dei servizi viene recepito nei Regolamenti delle singole biblioteche aderenti alla rete.