

CARTA DEI SERVIZI

NORME GENERALI

La Carta dei servizi definisce tutti i servizi che la Fondazione Archivio Diaristico Nazionale si impegna ad erogare, le loro modalità d'uso, le forme di controllo e le tipologie di utenza accreditate, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra l'Archivio e i propri utenti.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

1. Uguaglianza: nessuna distinzione nell'accesso ai servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, nazionalità, opinione politica e condizioni psicofisiche.
2. Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.
3. Continuità: l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità.
4. Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni dell'Archivio che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Fondazione darà sollecito riscontro.

La Fondazione Adn è un servizio pubblicamente fruibile.

COMPITI ISTITUZIONALI

La Fondazione Archivio Diaristico Nazionale – onlus di Pieve Santo Stefano, secondo i propri fini statutari, si prefigge di reperire, conservare e valorizzare la cultura autobiografica; a tal fine organizza, fra l'altro, un concorso annuale per diari, memorie ed epistolari che gli permette di incrementare costantemente il proprio patrimonio documentario.

L'Archivio attiva letture di tutto il materiale pervenuto, finalizzate alla selezione del concorso e alla schedatura informatica, catalogazione e messa a disposizione dell'utenza del proprio fondo.

SERVIZI

I servizi forniti dalla biblioteca sono i seguenti:

1. Consultazione, lettura e studio in sede
2. Carta Speciale
3. Postazione informatica con accesso a internet
4. Consulenza bibliografica e accesso a banche dati
5. Riproduzione documenti

1. Consultazione, lettura e studio in sede

Il fondo dell'Archivio diaristico è costituito da una sezione inediti e da una editi, entrambe catalogate informaticamente con il programma Isis. La scheda contiene circa 40 voci: autore, sesso, data di nascita, professione, titolo dell'opera, consistenza, genere, provenienza geografica, abstract, soggetti, parole chiavi, luoghi citati, eventi o personaggi straordinari, estremi cronologici del racconto, descrizione del manoscritto se esistente in Archivio, tempo della scrittura e molto altro.

Gli editi (saggi sull'autobiografia italiani e stranieri, tesi di laurea o dottorati realizzati sull'Archivio e sul suo patrimonio, scritti a carattere autobiografico pubblicati o stampati) costituiscono la biblioteca dell'Archivio e per la loro regolamentazione si rimanda alla carta dei servizi e al regolamento della Biblioteca Adn.

Il patrimonio inedito della Fondazione è composto da tre sezioni:

- Concorso: diari, memorie, autobiografie ed epistolari, pervenuti dal 1984 alla data odierna per partecipare al Premio Pieve. Sono disponibili per la consultazione tranne in qualche sporadico caso di limiti imposti dall'autore.
- Adn: scritti che non partecipano al concorso annuale per volontà degli autori o degli eredi, per motivi di riservatezza, perché il testo è in lingua straniera o perché in attesa di trascrizione. La disponibilità per la

consultazione dipende da eventuali vincoli imposti dall'autore al momento della consegna del testo.

- Testimonianze: testi estremamente brevi che non possono, proprio per la loro brevità, essere ammessi al concorso. La loro consultazione è pressoché libera.

Esiste poi una particolare sezione denominata "fuori concorso", che comprende i testi che non possono essere inseriti né nella biblioteca né in concorso: raccolte di poesie, romanzi, scritti in III persona (fino al concorso 2002 non accettati per la selezione annuale), biografie, soggetti cinematografici. Per questi scritti esiste una catalogazione cartacea e una parziale catalogazione informatica.

I testi possono essere consultati in sede, presso la sala che l'Archivio Diaristico mette a disposizione, alla presenza del personale della Fondazione. È possibile consultare tutti i testi per i quali non vi siano espresso divieto o limitazione imposti dall'autore o dagli eredi. La consultazione è gratuita.

Il richiedente deve compilare e firmare l'apposita scheda, fornire un documento di identità da riprodurre e allegare alla stessa e sottoscrivere il Regolamento d'uso dei testi. I dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei servizi dell'Archivio, salvo eventuali diversi accordi esplicitamente autorizzati dall'utente.

I testi vengono consegnati, esclusivamente dal personale dell'Archivio, in un numero massimo di tre esemplari per volta. Al termine della consultazione dei primi tre, il richiedente potrà restituirli ed ottenere altri tre testi. E così via.

I volumi non possono essere portati fuori dalla sede dell'Archivio, a meno che l'utente non sia titolare della Carta Speciale (si veda punto 2).

La consultazione dei manoscritti autografi deve essere precedentemente concordata con il personale dell'Archivio, che deve sovrintendere la consultazione stessa. La Fondazione si riserva la possibilità di concedere o meno questo tipo di consultazione a seconda dello stato di conservazione dei testi autografi richiesti.

Agli studenti che preparano una tesi di laurea o un dottorato di ricerca, utilizzando anche materiali dell'Archivio di Pieve, viene richiesto il deposito di una copia della tesi o della ricerca effettuata. Questo materiale documentario è consultabile in Archivio, se espressamente consentito dall'autore.

2. Carta speciale

La Carta Speciale è una carta di durata annuale che permette di avere in prestito esterno un massimo di tre diari al mese, fra gli inediti facenti parte del fondo dell'Archivio Diaristico Nazionale.

Hanno diritto ad accedere alla Carta Speciale i seguenti soggetti:

- gli studenti che frequentano la sede dell'Archivio per motivi di studio, per almeno tre giorni e che siano provvisti di regolare malleveria firmata da un docente universitario;

- i membri del Consiglio d'Amministrazione della Fondazione;
- la Commissione di Lettura interna;
- la Giuria Nazionale;
- i docenti universitari.

Trascorso il termine massimo di un mese i testi devono tassativamente essere riconsegnati, nel medesimo stato di conservazione, pena l'annullamento della Carta Speciale.

Non si può accedere al prestito dei diari manoscritti nella loro forma originale ma solo delle eventuali fotocopie dell'originale e dei dattiloscritti. La Fondazione garantisce in ogni caso all'utenza la possibilità di consultazione in sede, dal momento che almeno una copia di ciascun testo rimane obbligatoriamente in Archivio.

Non sono ammesse forme privilegiate di prenotazione dei testi qualora alcuni degli stessi fossero temporaneamente non accessibili poiché in prestito presso altri studiosi.

L'Archivio si impegna a tutelare eventuali volontà di limitazione del prestito qualora espressamente richieste dall'autore o dagli eredi.

I possessori della Carta Speciale si impegnano al rispetto dei seguenti principi deontologici:

- a. Divieto di riproduzione del testo e di cessione a terzi.
- b. Utilizzazione del materiale in prestito solo per finalità scientifiche.
- c. proibizione della divulgazione generica di qualsiasi dato, sia a fini giornalistici sia di sfruttamento cinematografico, teatrale, televisivo e radiofonico. Più in generale, è proibita la commercializzazione di qualsiasi dato acquisito tramite tale accesso privilegiato al prestito. L'unico uso consentito è quello scientifico, anch'esso sottoposto alle limitazioni del punto d.
- d. Obbligo di non riportare in alcun tipo di ricerca, persino in quelle a carattere scientifico, né il nome né il cognome delle persone citate nel testo (ad eccezione dell'autore se compare nel catalogo online dell'Archivio e dei personaggi noti). I nomi devono essere sostituiti con le semplici iniziali. Obbligo di attenersi alla Legge n. 675 del 31/12/1996 (tutela della privacy) per il trattamento dei dati personali contenuti nei testi utilizzati. L'Archivio si riserva il diritto di autorizzare la citazione integrale dei nomi delle persone indicate, dopo aver opportunamente consultato l'autore o gli eventuali proprietari del testo. Separatamente deve essere compilato e consegnato all'Archivio, insieme alla tesi o alla ricerca stampata, l'elenco (nome/cognome anno di catalogo) dei diaristi i cui testi sono stati citati. L'Archivio provvederà ad avvertire gli autori dell'utilizzo del proprio testo.

L'Archivio si riserva il diritto di annullare le Carte Speciali degli studiosi che non si attenessero rigidamente alle presenti regolamentazioni.

La Carta Speciale ha un costo di euro 45,00 + Iva al 20%. Essa dà diritto all'abbonamento annuale gratuito a *Primapersona*, la rivista dell'Archivio.

L'Archivio rilascerà regolare fattura dell'avvenuto pagamento.

Sono tenuti alla sottoscrizione della quota tutti i soggetti ammessi ad usufruire dei diritti della Carta Speciale.

Le eventuali spese di spedizione dei testi sono a carico del destinatario.

In caso di annullamento della Carta Speciale a causa del mancato rispetto degli obblighi che essa comporta, non sarà restituita la quota annuale.

3. Postazione informatica con accesso a internet

Nella sede dell'Archivio è disponibile per l'utenza una postazione informatica con accesso a internet. Il servizio è gratuito.

La possibilità di utilizzazione della postazione è immediata. In caso di postazione occupata è prevista la formazione di una lista d'attesa, con tempi massimi di utilizzo a persona non superiori a 30 minuti.

4. Consulenza bibliografica e accesso a banche dati

Il fondo archivistico è completamente catalogato informaticamente ed è disponibile online attraverso l'opac del polo aretino.

L'accesso al catalogo può avvenire oltre che direttamente da parte dell'utente, anche con la mediazione del personale in servizio presso la sede dell'Archivio diaristico, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo.

La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati online e offline, per il cui utilizzo l'Archivio mette a disposizione una postazione informatica con accesso a internet e l'assistenza tecnica o informativa del personale.

5. Riproduzione documenti

Per ogni lavoro di ricerca è possibile trascrivere o riprodurre attraverso copia fotostatica al massimo il 10% di ciascun testo, a meno di diverse disposizioni da parte dell'autore o degli eredi. È posto il limite di trenta testi dei quali effettuare riproduzioni. Sarà cura del personale addetto segnare sulla scheda di consultazione dell'utente il numero di pagine fotocopiate.

La riproduzione fotostatica è consentita solo per il materiale non deteriorabile posseduto o reso disponibile dall'Archivio.

Il costo delle fotocopie è a carico dell'utente.

Il servizio di fotocopiatrice ha tempi di esecuzione immediati se il numero delle riproduzioni non supera le 30 pagine. Nel caso in cui le fotocopie desiderate fossero in numero superiore a 30, verranno consegnate nel corso della giornata.

Qualora fosse consentita, per decisione dell'autore o degli eredi, la libera fotocopiatura del testo, la riproduzione non sarà effettuata dal personale dell'Archivio ma dall'utente.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

La Fondazione svolge il seguente orario di apertura all'utenza:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
8:30 - 13:30 15:00 - 18:00	8:30 - 13:30 15:00 - 18:00	8:30 - 13:30 15:00 - 18:00	8:30 - 13:30 15:00 - 18:00	8:30 - 13:30 15:00 - 18:00

Il sabato e la domenica l'Archivio rimane chiuso.

L'Archivio si impegna a rispettare la regolarità e la continuità del servizio compatibilmente con la presenza del personale addetto; i cambiamenti o le interruzioni dei servizi saranno annunciati e motivati preventivamente.

L'utenza è tenuta a rispettare l'orario di apertura al pubblico.

Solo in casi eccezionali l'Archivio potrà provvedere ad applicare un orario d'apertura straordinario della sede. Le richieste motivate dovranno essere inoltrate per scritto al Consiglio d'Amministrazione della Fondazione che provvederà a fornire personale per l'apertura straordinaria.

COMPORAMENTO DEGLI UTENTI

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi dell'Archivio osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Fondazione e degli altri utenti. Nei locali dell'Archivio diaristico si deve mantenere una condotta che non rechi disturbo al lavoro e allo studio degli altri.

L'utente è tenuto a rispettare l'orario di apertura e le regole per la consultazione dei testi.

E' fatto divieto di danneggiare in qualsiasi modo il patrimonio della Fondazione Adn, fare segni anche a matita sui testi, accedere a reparti dell'istituto non consentiti all'utenza, introdurre e consumare cibi o bevande. I telefoni cellulari devono essere tenuti spenti. In tutti i locali dell'Archivio diaristico è vietato fumare.

È consentito agli utenti introdurre nelle sale dell'Archivio computer portatili.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in forma orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Responsabile della Fondazione effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

Gli utenti possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio. Il Responsabile informerà l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

Fondazione Archivio diaristico nazionale – onlus
Piazza Plinio Pellegrini, 1
52036 Pieve Santo Stefano (Arezzo)
Tel. 0575.797730 0575.797731
Fax 0575.799810
www.archiviodiari.it
adn@archiviodiari.it