



# CARTA DEI SERVIZI

**Aggiornata a marzo 2017**

**Biblioteca del Centro Studi, Documentazione e Ricerche del  
Gruppo Abele**

*Indirizzo:* Corso Trapani, 91 b - 10141 Torino  
Tel. 011/3841050

Il sabato mattina l'ingresso avviene abitualmente  
da corso Trapani, 95.

*Amministrazione:* Tel. 011/3841050

*Posta elettronica:*  
[biblioteca@gruppoabele.org](mailto:biblioteca@gruppoabele.org)

*Sito internet:* [centrostudi.gruppoabele.org](http://centrostudi.gruppoabele.org)

## INDICE

1. Principi fondamentali	pag. 3
2. Storia, funzioni e <i>mission</i> della Biblioteca	pag. 3
3. Servizi e prestazioni	pag. 4
3.1 Consultazione, lettura e studio in sede	pag. 4
3.2 Consulenza e informazione bibliografica	pag. 4
3.3 Prestito	pag. 4
3.4 Prestito interbibliotecario	pag. 5
3.5 Accesso a Internet	pag. 5
3.6 Consultazione riviste	pag. 5
3.7 Produzione bibliografie	pag. 6
3.8 Fotocopie e stampa materiali	pag. 6
3.9 Riproduzione/Invio documenti	pag. 6
3.10 Invio copie via e-mail	pag. 6
3.11 Visite guidate in biblioteca	pag. 6
3.12 Promozione di incontri, seminari, convegni	pag. 7
3.13 Videoteca	pag. 7
4. Orari e modalità di accesso	pag. 7
5. Strumenti per l'erogazione del servizio	pag. 7
6. Informazione e partecipazione	pag. 8
7. Tariffe	pag. 10
8. Norme transitorie	pag. 10

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

Regole, criteri, procedure, oltre ad essere esplicitati sulla carta, devono corrispondere a reali comportamenti tenuti nell'erogazione del servizio.

Ogni biblioteca, seppure nell'osservanza di un minimo di criteri-base (principi, standard, fattori, procedure di reclamo, valutazione del servizio, ecc.), formula autonomamente e in modo originale il suo documento con l'indicazione di standard differenti e rapportati al livello reale di erogazione del servizio di quella biblioteca.

La Biblioteca si propone un continuo miglioramento dei servizi forniti, che verranno poi inseriti come nuovi standard nelle successive versioni della Carta. E' un patto fra Biblioteca ed utenti, che contiene impegni reciproci e regole trasparenti.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

### **A. Uguaglianza**

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi, come ad esempio il prestito interbibliotecario o la spedizione di documenti, per i quali la Biblioteca può stabilire di attuare questo genere di limitazioni. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

### **B. 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.

### **C. Continuità**

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità.

### **D. 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 della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro, e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione. La forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

### **E. Efficienza ed efficacia**

Compatibilmente con le proprie risorse, la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

La biblioteca rispetta e tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture dei propri utenti.

## **2. STORIA, FUNZIONI E MISSION DELLA BIBLIOTECA DEL CENTRO STUDI**

La Biblioteca del Centro Studi, Documentazione e Ricerche si configura come un servizio all'interno delle diverse attività culturali promosse dall'Associazione Gruppo Abele Onlus. Fin dall'inizio della sua attività, infatti, il Gruppo Abele ha sentito l'esigenza di dotarsi di strumenti di informazione e documentazione per la conoscenza e l'approfondimento delle realtà sociali in cui man mano operava, in particolare quelle legate alla marginalità e alla devianza.

La Biblioteca ha iniziato la sua attività alla fine degli anni Sessanta, come piccola biblioteca a diffusione interna, la cui collezione integrò a poco a poco anche quotidiani, periodici e pubblicazioni varie; nel 1975, anno di approvazione della legge 685 sulla droga, le molteplici richieste di informazione che giungevano al Gruppo Abele resero necessario un ulteriore e significativo ampliamento della collezione; nel 1980, infine, la Biblioteca venne aperta al pubblico. La frequentano in particolare studenti universitari e operatori sociali.

La Biblioteca del Centro Studi intende pertanto proporsi come strumento culturale per rispondere al bisogno di informazione e formazione permanente in merito ad alcuni rilevanti fenomeni sociali e alla loro evoluzione nel tempo. In una realtà in continua trasformazione, infatti, non è possibile operare senza cogliere costantemente i tratti dell'evoluzione in atto, attraverso un lavoro continuo di analisi e ricerca.

La Biblioteca del Centro Studi intende essere un luogo in cui l'informazione sia accessibile a chiunque sia alla ricerca di strumenti di analisi e comprensione del disagio sociale e delle sue molteplici forme di espressione: una risorsa sul territorio, un luogo di memoria e di sapere sociale.

Le **tematiche** su cui la Biblioteca è attualmente specializzata sono le seguenti: **dipendenze, droghe, giovani, adolescenti e minori, immigrazione, carcere, HIV/Aids, criminalità e mafie, servizi e professioni sociali, prostituzione e tratta, vittime e riparazione del danno.**

### **3. SERVIZI E PRESTAZIONI**

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

1. Consultazione, lettura e studio in sede
2. Servizio di consulenza e informazione bibliografica
3. Servizio di prestito
4. Prestito interbibliotecario (solo in uscita)
5. Accesso a Internet
6. Consultazione riviste
7. Produzione bibliografie
8. Servizio fotocopie e stampa di materiali della Biblioteca
9. Servizio di riproduzione documenti
10. Invio per fax/e-mail di fotocopie di documenti
11. Visite guidate in biblioteca
12. Promozione di incontri, seminari e convegni
13. Videoteca

#### **3.1 Consultazione, lettura e studio in sede**

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito. I volumi e i periodici sono consultabili tramite catalogo on-line e sono tutti disponibili per la lettura, senza limite di numero. L'estrazione e l'esatta ricollocazione dei materiali consultati è a cura del personale addetto alla biblioteca.

#### **3.2 Consulenza e informazione bibliografica**

La Biblioteca del Centro Studi permette agli utenti l'accesso ai servizi d'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente di strumenti di ricerca. Il Servizio di Informazione bibliografica funziona negli orari di apertura della Biblioteca.

I cataloghi automatizzati, i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale in servizio. Le ricerche possono essere richieste agli operatori addetti al servizio e al banco di *reference*. Salvo particolari esigenze, le ricerche vengono svolte nell'orario di servizio al pubblico; ricerche di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente. Nel caso in cui l'esito delle ricerche non fosse soddisfacente, il personale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente, indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

#### **3.3 Prestito**

Per poter usufruire del prestito libri e/o materiali audiovisivi è necessario tesserarsi. L'iscrizione al prestito (a pagamento, vedi punto 7) avviene su richiesta dell'utente, il quale deve presentare un documento valido di identità e firmare il modulo del Regolamento del prestito, di cui può richiedere copia. Gli iscritti ricevono una tessera personale, da esibire ogni qualvolta intendano avere in prestito libri o materiali audiovisivi della biblioteca. Gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di telefono. Il servizio di prenotazione del materiale può avvenire esclusivamente per gli iscritti che abbiano comunicato un recapito telefonico.

Il prestito di libri/audiovisivi disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi in prestito al massimo 3 oggetti, per un tempo massimo di 21 giorni ognuno, prorogabile — anche telefonicamente — di altri 21 giorni, sempre che gli oggetti, nel frattempo, non siano stati prenotati da altro utente. I prestiti che scadono nel periodo estivo o natalizio, quando la biblioteca è chiusa, vengono automaticamente prorogati fino al primo giorno di riapertura.

I materiali ricevuti in prestito devono essere trattati con cura, non devono essere rovinati o danneggiati in alcun modo. In modo particolare:

- le pagine dei libri non possono essere sottolineate o strappate;
- gli audiovisivi devono rientrare integri, nelle proprie custodie, non rigati o graffiati, né devono essere esposti a fonti di calore.

L'utente è direttamente responsabile dei materiali presi in prestito fino alla restituzione. E' tenuto, nel suo interesse, a far notare all'atto del prestito eventuali danni già esistenti.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con oggetto identico o equivalente l'opera smarrita; in alternativa è tenuto a rimborsare alla Biblioteca il costo attuale o il valore analogo dell'oggetto.

**N.B.** L'utente è tenuto a rispettare la scadenza del prestito. Chi non provvede alla restituzione delle opere prese a prestito, decorsa una settimana dalla scadenza fissata, è **sospeso dal servizio per un periodo corrispondente al ritardo**. Ritardi prolungati o ripetuti nella restituzione dei materiali potranno dar luogo alla sospensione e/o alla definitiva esclusione dal servizio.

### **I periodici, i documenti e le tesi di laurea sono esclusi dal prestito.**

**N.B.** Le tesi di laurea su supporto magnetico (CD) sono consultabili solo sui PC della biblioteca e previa consegna di un documento di identità valido, che verrà riconsegnato all'utente alla restituzione del CD. Tale procedura è seguita al fine di evitare la copiatura del materiale.

### **3.4 Prestito interbibliotecario (solo in uscita)**

Il servizio riguarda esclusivamente i libri, che, reperiti dall'utenza tramite Internet (o dal sito [centrostudi.gruppoabele.org](http://centrostudi.gruppoabele.org), o da altri cataloghi), vengono spediti per posta ordinaria (piego di libri). Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un rimborso spese (vedi punto 7). Anche a questo servizio si applicano le regole di cui al punto 3.3.

Questo servizio si effettua esclusivamente sulla base di richieste provenienti da Biblioteche; i singoli utenti devono rivolgersi ad una biblioteca che effettui questo tipo di servizio e si impegnino ad inoltrare la richiesta di prestito alla nostra biblioteca.

Le richieste possono essere inoltrate via e-mail, all'indirizzo: **biblioteca@gruppoabele.org** o via fax al numero 011 3841055.

La Biblioteca si impegna a evadere la richiesta di prestito e/o a rispondere negativamente se non è possibile soddisfare la richiesta entro 7 giorni lavorativi dal suo arrivo. La biblioteca richiedente è responsabile del volume inviato: in caso di perdita o danneggiamento dovuto sia alla spedizione che all'utilizzo da parte del lettore, la biblioteca sarà tenuta a provvedere alla sostituzione, in accordo con le indicazioni della Biblioteca del Centro Studi Gruppo Abele, quale proprietaria del testo danneggiato.

### **3.5 Accesso a Internet**

Il servizio di consultazione via Internet è riservato a tutti gli utenti della Biblioteca. La consultazione è limitata a scopi di studio e ricerca. E' vietato scaricare dati o software nei PC della Biblioteca. Il personale in turno è autorizzato ad effettuare controlli relativi al rispetto delle norme che regolano il servizio; l'erogazione del servizio all'utente può essere interrotta, sospesa temporaneamente o definitivamente in caso di comportamento irregolare da parte dell'utente stesso. La biblioteca è dotata di collegamento Wifi, pertanto gli utenti che desiderano collegarsi sul proprio PC dovranno richiedere il login utente e password al personale in servizio, fornendo un documento di identità valido.

### **3.6 Consultazione riviste**

L'elenco delle riviste in abbonamento corrente e delle annate conservate è disponibile al banco di *reference*, ed è altresì consultabile on line, sul Catalogo Nazionale dei Periodici (ACNP), aggiornato annualmente.

### **3.7 Produzione bibliografie**

La Biblioteca fornisce su richiesta dell'utenza specifiche bibliografie ragionate sui temi di cui si occupa, attività di documentazione e ricerca bibliografica (a pagamento – vedi punto 7). Alcune di quelle autonomamente realizzate sono direttamente scaricabili dal sito web del Centro Studi, nella sezione "Bibliografie tematiche".

### **3.8 Servizio fotocopie e stampa di materiali della Biblioteca**

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente (legge n. 248 del 18 agosto 2000, che prevede art.2: "*E' consentita [...] nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico e la riproduzione per uso personale di opere dell'ingegno effettuata mediante fotocopia*"). Per i costi del servizio si rimanda al punto 7 (pag. 10).

### **3.9 Riproduzione/Invio documenti**

Il servizio fornisce (ordinariamente per via postale in contrassegno) copie di documenti, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di diritto d'autore, a biblioteche e privati che ne facciano richiesta esclusivamente per motivi di studio o ricerca. La richiesta può essere inoltrata per via postale, telefonica, fax o e-mail.

E' possibile fotocopiare parte di libri richiedendone l'indice. Le fotocopie vengono spedite sulla base dei capitoli indicati.

Per richiedere fotocopie di documenti (tipo di testo indicato con la dicitura "DOCUM") occorre indicare il codice collocazione, mentre nel caso di articoli di rivista (tipo di testo indicato con la dicitura "RIVIS") vanno indicati:

- la testata (indicare la voce contenuta in "fa parte di");
- il numero della rivista;
- l'anno di pubblicazione;
- il numero delle pagine (es.: 12-18).

Oltre a nome, cognome, indirizzo, l'utente deve indicare nella richiesta anche il proprio Codice Fiscale, in quanto viene rilasciata regolare fattura o ricevuta. Nel caso invece il servizio venga fornito a una biblioteca è necessario indicare Ragione sociale e Partita IVA o Codice Fiscale per emettere regolare fatturazione.

Per i costi del servizio si rimanda al punto 7 (pag. 10).

### **3.10 Invio per fax/e-mail di fotocopie di documenti**

Per utenti impossibilitati a raggiungere la sede della biblioteca o richieste particolarmente urgenti è previsto l'invio per fax/e-mail di fotocopie di documenti.

La richiesta può avvenire per via telefonica, fax o e-mail.

L'invio del materiale (massimo 15 pag.) sarà effettuato entro e non oltre le 24 ore dal ricevimento della richiesta.

In questo caso, il servizio deve essere pagato anticipatamente su bollettino di c/c postale n. 17044108, intestato all'Associazione Gruppo Abele Onlus, indicando nella causale di versamento il numero e la data della fattura, così come indicati dall'operatore. L'invio del materiale avviene solo dopo che la ricevuta dell'avvenuto pagamento sarà pervenuta via fax al n. 011 3841055 ,oppure in formato elettronico all'indirizzo [biblioteca@gruppooabele.org](mailto:biblioteca@gruppooabele.org).

Per i costi del servizio si rimanda al punto 7 (pag. 10).

### **3.11 Visite guidate in biblioteca**

La Biblioteca organizza delle visite guidate allo scopo di illustrare agli utenti i suoi servizi: l'organizzazione del servizio di *reference*, il prestito, le collezioni, le modalità di reperimento della documentazione, l'utilizzo dei cataloghi e delle banche dati, le pubblicazioni e i lavori di ricerca del Centro Studi.

A fine visita è possibile accedere al prestito; nel caso di classi scolastiche, è possibile effettuare un'unica tessera.

Le persone interessate alle visite in biblioteca possono prenotare telefonando allo 011-3841053 o scrivendo una e-mail all'indirizzo [biblioteca@gruppooabele.org](mailto:biblioteca@gruppooabele.org).

### **3.12 Promozione di incontri, seminari e convegni**

La Biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La Biblioteca del Centro Studi organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'informazione sui temi di sua competenza e l'uso dei suoi servizi. Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

### **3.13 Videoteca**

Alla Biblioteca del Centro Studi è affidata anche una Videoteca, per la raccolta e la conservazione del materiale audiovisivo, in coerenza con i temi sociali di cui si occupa. Entro i limiti posti dalla normativa vigente, il pubblico può accedere alla consultazione e al prestito di tale materiale.

## **4. ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO**

La Biblioteca è aperta al pubblico secondo il seguente orario:

**Martedì 9.00 - 18.00** (orario continuato)

**Mercoledì 9.00 -12.30**

**Giovedì 9.00 - 18.00** (orario continuato)

**Sabato 9.00 - 12.30**

Lunedì, venerdì e domenica: **CHIUSO**

Ore settimanali complessive di apertura al pubblico: 25.

Orario segreteria e servizio di informazioni bibliografiche:  
dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,00.

Gli utenti non possono accedere ai servizi della biblioteca al di fuori degli orari indicati. Nel caso di motivate necessità ed esclusivamente su prenotazione, un operatore potrà rendersi disponibile al di fuori dell'orario abituale. Eventuali variazioni d'orario (ad esempio nei periodi estivo, natalizio e pasquale) vengono indicate sul sito web del Centro Studi e segnalate in anticipo con affissioni in loco. Nel mese di agosto è prevista una riduzione dell'orario di apertura al pubblico in concomitanza delle ferie estive di utenti e operatori.

Sulle norme per un corretto utilizzo degli spazi della Biblioteca si rimanda al punto 6.1.

## **5. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **5.1 Sede**

Per la conservazione del patrimonio e per l'erogazione dei servizi la Biblioteca si avvale di locali, in parte aperti al pubblico e in parte ad accesso riservato, ubicati nella sede dell'Associazione Gruppo Abele Onlus, situata in Torino, corso Trapani 91/b. La sede ha accesso al piano terreno. I suoi locali (220 mq complessivi) sono dotati di 30 posti per la lettura e la consultazione, si articolano su un piano rialzato accessibile anche ai disabili, e sono forniti di arredi, attrezzature e tecnologie adatte al pubblico.

### **5.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione**

Il patrimonio del Servizio Bibliotecario è costituito da: materiale librario moderno, specialistico e non, periodici, audiovisivi (VHS, cd-rom, DVD), documentazione cartacea di varia natura, tesi di laurea.

Le dotazioni del fondo moderno, costantemente incrementate, comprendono oggi circa 19.000 volumi, la collezione di 400 periodici (con oltre 36.000 spogli) e circa 12.000 documenti di varia natura (atti di convegno, materiale grigio, normativa, articoli, ecc.).

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

In un magazzino annesso ai locali della biblioteca sono conservati i periodici pubblicati prima del 1996.

La Biblioteca del Centro Studi è a "scaffale chiuso", fatta eccezione per la Sezione Mafie Tutti i volumi sono disponibili per il prestito, tranne quelli sui quali è apposta un'etichetta che riporta la dicitura "testo solo in consultazione, no prestito, no fotocopie": di solito si tratta di enciclopedie, dizionari, repertori, libri di particolare valore.

Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento a un software personalizzato, realizzato appositamente per la Biblioteca.

La catalogazione delle diverse edizioni di monografie, seriali, e "non book material" in base all'*International Standard Bibliographic Description (ISBD)* avviene sul catalogo del polo piemontese del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) visibile sull'Opac di Librinlinea, e consultabile all'indirizzo <http://www.regione.piemonte.it/opac/index.htm>

Nella Biblioteca del Centro Studi il catalogo corrente è consultabile tramite 5 postazioni fisse a disposizione del pubblico.

Il catalogo computerizzato consente, oltre ai tradizionali accessi per autore e soggetto, anche l'accesso per qualsiasi altro campo della scheda bibliografica.

Il catalogo della Biblioteca del Centro Studi è consultabile anche via Internet, all'indirizzo [centrostudi.gruppoabele.org](http://centrostudi.gruppoabele.org)

Qualora l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può rivolgere le proprie domande al personale o chiederne l'assistenza.

### **5.3 Personale**

In Biblioteca prestano la loro opera collaboratori a progetto e volontari, che ruotano su turni a due per volta. Il personale della Biblioteca è dotato di professionalità specifica e si aggiorna costantemente nel proprio campo di attività. Il personale volontario è istruito ed addestrato per svolgere i propri compiti.

### **5.5 Strumenti informatici**

Sono utilizzabili 5 PC per la consultazione dei cataloghi in linea della Biblioteca, dello spoglio periodici, della rete regionale e di altre basi dati on-line. E' ammesso l'utilizzo di PC di proprietà dell'utente (senza sonoro) e l'allacciamento alla rete elettrica della Biblioteca secondo modalità indicate dagli operatori. La Biblioteca comunque non risponde di danni che si dovessero verificare ad apparecchiature e/dati degli utenti per qualsiasi causa.

## **6. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

La Biblioteca del Centro Studi informa nel modo più ampio possibile la propria utenza reale e potenziale in merito alle attività e alle risorse reperibili presso la Biblioteca. A tale scopo utilizza anche il sito web del Centro Studi, quello dell'Associazione Gruppo Abele, la posta elettronica, *dépliants* e altre forme di promozione. Il continuo scambio informativo diretto tra utenti e personale della Biblioteca, favorito anche dalla presenza di utenti interni e abituali, è considerato un valore e il principale veicolo di comunicazione tra la biblioteca e gli utenti.

L'utente è incoraggiato a usufruire dei servizi on-line della Biblioteca anche dal proprio domicilio, incoraggiando l'utilizzo della posta elettronica e garantendo tempestività di risposta.

E' data facoltà agli utenti di ricorrere, in via riservata e anche con modalità informali, alla Direzione nel caso in cui si ritenga di aver motivo di dolersi per il comportamento di altri utenti o di addetti della Biblioteca.

La Biblioteca effettua periodicamente indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

### **6.1 Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri.

In particolare, *il personale deve:*

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.



*L'utente deve:*

- rispettare il regolamento, le disposizioni della biblioteca e le scadenze;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio e il divieto di fumare e di mangiare nelle sale di lettura;
- depositare negli appositi armadietti borse, cartelle, zaini, effetti personali;
- tenere spenti i telefoni cellulari, o abbassarne la suoneria e uscire dalla biblioteca in caso di chiamate;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti, chi danneggia gli arredi della biblioteca, chi mantiene comportamenti scorretti verso gli altri utenti o il personale stesso.

## **6.2 Tutela dei diritti degli utenti**

### **6.2.1 Reclami**

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica: il modulo predisposto può essere richiesto al personale. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione.

### **6.2.2 Libro dei desiderata**

Gli utenti possono fornire segnalazioni per l'acquisto di libri rivolgendosi al personale e compilando un apposito modulo. Le richieste, sottoposte al vaglio dei bibliotecari, vengono inserite negli elenchi degli acquisti; il mancato acquisto di testi suggeriti dagli utenti è dovuto o alla loro irreperibilità sul mercato editoriale o alla valutazione del bibliotecario sul costo o sulla pertinenza con la dotazione patrimoniale.

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

## **7. TARIFFE**

### **7.1 Servizio prestito**

La tessera di iscrizione al prestito costa:

**10 euro per gli studenti** di scuola secondaria superiore fino ai 20 anni

**15 euro per gli studenti** universitari fino a 30 anni

**20 euro** per tutti gli altri.

Il rinnovo della tessera costa *10 euro* per tutti gli iscritti alla biblioteca.

### **7.2 Servizio di fotocopie**

Formato **A4**:

con tessera: € 0,08

senza tessera: € 0,16

Formato **A3**

con tessera: € 0,16

senza tessera: € 0,32

### **7.2 Servizio prestito interbibliotecario**

costo fisso di prestito interbibliotecario: € 5,00

spese di spedizione "piego di libri" raccomandato: € 4,63

### **7.3 Servizio di riproduzione documenti**

Spese fisse di segreteria: € 5,00

Costo fotocopie formato A4: € 0,16

Spese di spedizione postale: dai 5 agli 9 euro, in base al peso.

### **7.4 Servizio di riproduzione documenti via e-mail**

Spese fisse di segreteria: € 5,00

Costo dell'invio: € 0,25 a pagina

### **7.5 Stampa documenti**

1 foglio **A4**: € 0,16

### **7.6 Tariffe di consulenza**

Produzione di bibliografie ragionate, attività di documentazione e ricerca bibliografica su richiesta dell'utenza: € 20,00/h.

## **8. NORME TRANSITORIE**

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente carta dei servizi della biblioteca del Centro Studi. Gli articoli della presente carta dei servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento del responsabile del Centro Studi. Spetterà al Responsabile del servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.