

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **BIBLIOTECA ARCHIVIO DIARISTICO NAZIONALE**

#### **NORME GENERALI**

La Carta dei servizi definisce tutti i servizi che la Biblioteca Adn 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 la Biblioteca 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 della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro.

La Biblioteca Adn è un servizio pubblicamente fruibile; inoltre, essa aderisce al Sistema Bibliotecario dell'Area Aretina e al progetto "Libri in Rete" della Regione Toscana, che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni affiliati di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere.

## SERVIZI

I servizi forniti dalla biblioteca sono i seguenti:

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

### **1. Consultazione, lettura e studio in sede**

La Biblioteca Adn è suddivisa nelle seguenti sezioni:

- A saggistica
- A1 tesi di laurea e dottorati di ricerca
- C edizioni critiche
- E estratti
- P periodici e riviste
- T monografie e testi vari

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

I testi della sezione A1 sono consultabili secondo le disposizioni scritte dei loro autori, rilasciate al momento del deposito dell'opera.

La Biblioteca predispone dello spazio per lo studio, la consultazione e la lettura del materiale documentario di cui dispone.

### **2. Prestito locale**

Il prestito è gratuito. Esso viene registrato in un apposito schedario cartaceo, gestito dal personale della Fondazione Adn. I dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca, salvo eventuali diversi accordi esplicitamente autorizzati dall'utente.

Sono ammessi al prestito tutti i documenti delle sezioni C, E, P, T.

Sono esclusi dal prestito i volumi delle sezioni A (ad eccezione di quelli in duplice copia) e A1. Questo perché, trattandosi di una biblioteca specialistica consultata prevalentemente dagli utenti dell'Archivio diaristico, che possono svolgere ricerche sul fondo inedito soltanto presso la sede, si vuole garantire la disponibilità dei volumi della Biblioteca che fanno parte della sezione saggistica e della sezione tesi di laurea e dottorati di ricerca. Per favorire la ricerca scientifica dell'utenza dell'Archivio, la Direzione della Biblioteca può riservarsi il diritto di escludere dal prestito anche singoli volumi di altre sezioni.

Il prestito dei volumi disponibili ha tempi di esecuzione immediati, previa firma dell'apposito modulo di registrazione e consegna di un documento di identità. Dura un mese, è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei libri entro il termine di scadenza.

L'utente non può prendere in prestito più di 5 libri contemporaneamente, a meno di espressa autorizzazione da parte della Direzione della Biblioteca. Il materiale già in prestito può essere prenotato. In caso di prenotazione la Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 8 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale. Il prestito è rinnovabile per tre volte consecutive, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ogni rinnovo successivo avrà la durata di un mese.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 30 giorni dalla scadenza. Il ritardo nella riconsegna dei documenti oltre il 30° giorno, comporta l'esclusione temporanea dal servizio fino alla restituzione del documento.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Qualora vi fosse l'accertata impossibilità di reintegro o sostituzione del documento, l'utente è tenuto al versamento della somma stabilita dalla Direzione della Biblioteca, che non potrà essere inferiore al doppio del valore commerciale del volume.

### **3. Prestito interbibliotecario**

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene in ambito provinciale e regionale. Il servizio di prestito interbibliotecario all'interno della rete bibliotecaria provinciale è gratuito; il servizio regionale è gratuito se effettuato con le Biblioteche che partecipano al progetto "Libri in rete" della Regione Toscana.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario, una volta verificato qual è la Biblioteca che possiede il documento, è di 8 giorni.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario vengono evase entro i successivi 3 giorni dalla richiesta dell'utente.

I volumi della Biblioteca Adn esclusi dal prestito locale sono esclusi anche dal prestito interbibliotecario.

### **4. Postazione informatica con accesso a internet**

Nella Biblioteca Adn 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.

### **5. Consulenza bibliografica e accesso a banche dati**

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del personale in servizio presso la

Biblioteca Adn, 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 la Biblioteca mette a disposizione una postazione informatica con accesso a internet e l'assistenza tecnica o informativa del personale.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione delle ricerche corpose o complesse, per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di 8 giorni.

## **6. Riproduzione documenti**

E' possibile riprodurre attraverso copia fotostatica libri, periodici e riviste del fondo bibliotecario, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright. I testi contenuti nella sezione A1 della Biblioteca sono riproducibili secondo le disposizioni scritte dei loro autori, rilasciate al momento del deposito dell'opera.

E' consentita esclusivamente la riproduzione del materiale non deteriorabile posseduto o reso disponibile dalla Biblioteca.

Il costo della riproduzione è a carico dell'utente.

Il servizio di fotocopiatura ha tempi di esecuzione immediati se il numero delle riproduzioni non supera le 20 pagine. Nel caso in cui le fotocopie desiderate siano in numero superiore a 20 verranno consegnate il giorno successivo a quello della richiesta.

## **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

La Biblioteca 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 la Biblioteca rimane chiusa.

La Biblioteca 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.

## **COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. Nei locali della Biblioteca 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, le regole per la consultazione e per il prestito dei volumi della Biblioteca Adn.

E' fatto divieto di danneggiare in qualsiasi modo il patrimonio della Fondazione Adn, fare segni anche a matita su libri e documenti della Biblioteca, 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 della Biblioteca e dell'Archivio diaristico è vietato fumare.

È consentito agli utenti introdurre in Biblioteca 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 Biblioteca 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, possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca e presentare ogni altro genere di proposta volta al miglioramento dei servizi. 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](http://www.archiviodiari.it)

adn@archiviodiari.it