

**CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA
DELL'ASSOCIAZIONE ARCHIVIO STORICO OLIVETTI**

Aggiornata a gennaio 2013

Indirizzo: Via Miniere 31 - Tel. 0125.641238

Amministrazione: segreteria@arcoliv.org

Posta elettronica: viotto@arcoliv.org - segreteria@arcoliv.org

Sito internet: www.arcoliv.org

INDICE	PAG.
1. Principi fondamentali	3
2. Servizi e prestazioni	3
2.1 Consultazione, lettura e studio in sede	4
2.2 Consulenza e informazione bibliografica	4
2.3 Accesso a Internet	4
2.4 Produzione bibliografie	4
2.5 Fotocopie e stampa materiali	4
2.6 Visite guidate in biblioteca	4
2.7 Promozione di incontri, seminari, convegni	5
3. Orari e modalità di accesso	5
4. Strumenti per l'erogazione del servizio	5
4.1 Sede	5
4.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione	5
4.3 Personale	5
4.4 Strumenti informatici	5
5. Informazione e partecipazione	6
5.2 Tutela dei diritti degli utenti	6
5.2.1 Reclami	6
5.2.2 Libro dei desiderata	6
6. Tariffe	7
7. Norme transitorie	7

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.

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

2. 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. Accesso a Internet
4. Produzione bibliografie
5. Servizio fotocopie e stampa di materiali della Biblioteca

6. Visite guidate in biblioteca
7. Promozione di incontri, seminari e convegni

2.1 Consultazione, lettura e studio in sede

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito. L'estrazione e l'esatta ricollocazione dei materiali consultati è a cura del personale addetto alla biblioteca.

2.2 Consulenza e informazione bibliografica

La Biblioteca permette agli utenti l'accesso ai servizi d'informazione attraverso la consulenza del personale. Il Servizio di Informazione bibliografica funziona negli orari di apertura della Biblioteca.

Le ricerche possono essere richieste agli operatori addetti al servizio.

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..

2.3 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.

2.4 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 6)

2.5 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 6.

2.6 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.

Periodicamente la Biblioteca dell'Associazione Archivio storico Olivetti organizza laboratori di lettura per le scuole. Per il 2012 2013 ha aderito ai Laboratori "**Regole scelte. Doveri e diritti di tutti**" in collaborazione con il Coordinamento Biblioteche speciali e Specialistiche di Torino (CoBiS) di cui la biblioteca fa parte.

2.7 Promozione di incontri, seminari e convegni

La Biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La Biblioteca dell'Associazione Archivio Storico Olivetti 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.

3. ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

La Biblioteca è aperta al pubblico secondo il seguente orario:

dal lunedì al giovedì: 8.30 - 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00

Venerdì, sabato e domenica: Chiuso

Eventuali variazioni d'orario (ad esempio nei periodi estivo, natalizio e pasquale) vengono indicate sul sito web della Biblioteca dell'Associazione Archivio Storico Olivetti .

4. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 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 Archivio Storico Olivetti, situata in Ivrea, via Miniere, 31.

4.2 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 oltre 20.000 volumi, la collezione di 187 periodici (editati dalla Società Olivetti) 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. La biblioteca dell'Associazione Archivio Storico Olivetti è a "scaffale chiuso". Al momento il posseduto è stato catalogato utilizzando il software Gea, personalizzato con schede bibliografiche per la catalogazione della biblioteca.

Nella Biblioteca dell'Associazione Archivio Storico Olivetti il catalogo corrente è consultabile tramite 2 postazioni a disposizione del pubblico.

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

4.3 Personale

Il personale della Biblioteca è dotato di professionalità specifica e si aggiorna costantemente nel proprio campo di attività.

4.4 Strumenti informatici

Sono utilizzabili 2 PC per la consultazione dei cataloghi in linea della Biblioteca.

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.

5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La Biblioteca 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 il sito dell'Associazione www.arcoliv.org, il portale dell'Associazione www.storiaolivetti.it, la posta elettronica e la pagina facebook www.facebook.com/archiviostoricoolivetti

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.

5.1 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
- 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 nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- depositare negli appositi spazi 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.

5.2 Tutela dei diritti degli utenti

5.2.1 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.

5.2.2 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.

6. TARIFFE

6.1 Servizio di fotocopie

Formato **A4**:

€ 0,50

Formato **A3**

€ 1,00

6.2 Tariffe di consulenza

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

7. 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.