

## Carta dei Servizi

### Biblioteca Inclusiva Fondazione Bertini Onlus

E' possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca; una copia verrà consegnata al momento dell'iscrizione dell'utente ai servizi della Biblioteca.  
La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

### Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste. I libri sono collocati a scaffale aperto organizzati per materia (secondo la Classificazione Decimale Dewey) e sono direttamente accessibili al pubblico.

Una piccola parte del patrimonio è conservata in magazzino non liberamente accessibile, la cui consultazione è possibile su richiesta. La Biblioteca conserva, cataloga e mette a disposizione dei suoi utenti circa:

#### **5000 volumi a stampa**

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dai bibliotecari.

La Biblioteca accetta donazioni di documenti da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri enti, o a metterle a disposizione di quanti lo desiderassero, nel caso in cui tali pubblicazioni siano già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte.

(Non si accettano in dono: enciclopedie, stampa periodica, testi scolastici).

### I Nostri Servizi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	
Apertura al Pubblico	Numero di ore di apertura settimanali della Biblioteca	20 ore

Orientamento e Accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	<b>Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura</b>
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito e al servizio internet	<b>Max 10 minuti</b>
Consultazione, lettura e studio in sede	Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	<b>Immediata, accesso libero</b>
		<b>Max 16 posti a sedere</b>
Disponibilità documenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti Tempo trascorso tra l'arrivo in Biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico	<b>Immediata</b>
		<b>1 giorno</b>
Consulenza bibliografica e Reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento	<b>Immediata fino a un Max di 30 minuti</b>
Reference on-line	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	<b>Max 3 giorni lavorativi</b>

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>		
Prestito locale	Può accedere al servizio chi è iscritto alla Biblioteca <b>presentando la tessera</b>		
	Durata del prestito e quantità documenti:	<b>Durata</b>	<b>Quantità</b>
	Qualsiasi genere di testo	30 giorni	3
Riproduzione e stampa documenti	Servizio a pagamento; si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla Biblioteca. Si rende noto che le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili.	<b>foglio A4 B/N 0.10 €</b> <b>foglio A3 B/N 0.20 €</b> <b>foglio A4 colore 0.40 €</b> <b>foglio A3 colore 0.80 €</b>	

	Tariffe	
Postazioni per la Videoscrittura		<b>utilizzo libero e gratuito 4 postazioni</b>
Alfabetizzazione informativa	Avvio e assistenza consultazione catalogo on-line	<b>Immediata</b>

## Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca Inclusiva si impegna a:

- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, ed a curarne l'aggiornamento
- rispettare leggi, norme e regolamenti
- monitorare i servizi e rendere visibili i risultati
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi"
- curare la preparazione del personale
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

## Tutela e riservatezza dei dati

La Biblioteca garantisce:

- che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi
- ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei propri prestiti in corso

## Forme di partecipazione

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico.

Possono altresì presentare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi.

## Reclami

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via posta ordinaria, indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

## INDIRIZZO

Biblioteca Inclusiva

Via Luigi Caroli 12 20128 Milano

E' comodamente raggiungibile con i mezzi pubblici.

**TELEFONO:** 02 252071

**FAX:** 02 27000692

**E-MAIL:** [info@fondazionebertini.it](mailto:info@fondazionebertini.it)

*La presente carta è stata redatta nel mese di giugno 2019*