



CITTÀ di
PINEROLO



BIBLIOTECA CIVICA «C. ALLIAUDI»
Sezione Ragazzi – Sedi Rionali – Punti
Prestito – Centro Rete – Archivio Storico
CARTA DEI SERVIZI 2008
(aggiornamento 2013)

VIA C. BATTISTI 11
10064 PINEROLO (TO)
TEL. 0121 374505

E-MAIL: to0162@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

CONSULTAZIONE CATALOGO ON-LINE: www.sbp.erasmo.it

INDICE

PREMESSA.....	3
I SERVIZI.....	4
GLI ORARI.....	6
SCHEDA A) - LA CONSULTAZIONE IN SEDE.....	8
SCHEDA B) - IL SERVIZIO DI PRESTITO.....	9
SCHEDA C) - PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO.....	11
SCHEDA D) - CONSULTAZIONE DI DOCUMENTI D'ARCHIVIO.....	12
SCHEDA E) - CONSULTAZIONI IN LINEA DI BANCHE DATI E RICERCHE IN INTERNET.....	13
RAPPORTO CON GLI UTENTI, INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE.....	14

CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA CON DELIBERAZIONE GIUNTA COMUNALE N. 41 del 7 febbraio '08

PREMESSA

La Biblioteca Civica «Camillo Alliaudi» è un **servizio del comune di Pinerolo** avente il fine di **garantire a tutti i cittadini**, senza discriminazione di età, razza, religione, sesso, condizione sociale o grado di istruzione **l'accesso alla cultura e all'informazione, promuovere la crescita culturale e civile della comunità** in tutte le sue componenti, **contribuire all'attuazione del diritto allo studio e all'attività di formazione permanente, favorire lo studio della storia locale, garantire la tutela e l'accesso al materiale bibliografico e informativo** facente parte del suo patrimonio.

Per adempiere a tali fini la Biblioteca è articolata in **una sede centrale, una biblioteca per i ragazzi e in servizi decentrati nelle frazioni e nei quartieri.**

Essa dispone di un **fondo librario storico**, di **volumi di consultazione e di attualità (narrativa e saggistica)**, di una **emeroteca** e degli strumenti **informatici** che facilitino l'accesso all'informazione. I criteri che guidano la crescita delle raccolte sono quelli dell'universalità e della contemporaneità; il principio fondamentale cui si ispira la gestione della biblioteca è quello del **dare efficacemente risposta ai bisogni informativi e culturali** degli utenti.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La Biblioteca offre i suoi servizi **a tutti i cittadini** che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni, in relazione a particolari servizi, che risultano indispensabili per garantire la tutela del patrimonio e un suo equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La Biblioteca **rispetta la riservatezza** dei dati personali forniti all'istituzione dagli utenti così come la riservatezza delle informazioni da loro ricercate o delle letture da loro preferite.

La Biblioteca è inoltre sede dell'**Archivio storico** della Città di Pinerolo e a essa fa capo il **Centro Rete del Servizio Bibliotecario Territoriale**, che coordina l'attività delle biblioteche pubbliche dell'area di riferimento.

La Biblioteca, con i servizi di istituto e attraverso la realizzazione di specifiche iniziative, collabora con la sua specificità alla attuazione della **politica culturale** del Comune. In particolare promuove iniziative volte a favorire la conoscenza dei suoi servizi e del suo patrimonio, a incrementare la lettura, a valorizzare aspetti della storia e della cultura locale, ad accrescere le occasioni di confronto fra saperi e tradizioni culturali diverse.

Il Comune di Pinerolo, riconoscendo tra i propri fini statutari la valorizzazione del patrimonio culturale, linguistico e sociale della comunità, la diffusione dell'informazione e lo sviluppo culturale dei cittadini, garantisce alla Biblioteca sedi adeguate, personale qualificato e i fondi annualmente necessari per la conservazione e l'aggiornamento del patrimonio e per la corretta gestione dei servizi.

I SERVIZI

La biblioteca fornisce i seguenti servizi :

- * **Consultazione** in sede del materiale bibliografico storico e corrente, dei giornali e delle riviste, dei CD Rom.
Il servizio è disponibile presso la sede centrale e quelle periferiche, nei rispettivi orari di apertura, per chiunque ne faccia richiesta, con le modalità di funzionamento illustrate nella scheda A).
- * **Prestito** dei volumi e del materiale elettronico (DVD, Audiolibri, CD musicali) facenti parte del patrimonio corrente, con esclusione delle opere di consultazione, di quelle collocate nelle sezioni storiche o riservate.
Sono inoltre concedibili in prestito i periodici, con esclusione del numero corrente esposto a scaffale e dei rari e preziosi.
Il servizio è disponibile nella sede centrale e in quelle periferiche. Le modalità di accesso al servizio e di corretta fruizione dello stesso sono illustrate nella scheda B).
- * **Prestito interbibliotecario.** Il servizio è disponibile nella sede centrale per gli utenti del prestito e garantisce la possibilità di richiedere, in consultazione o in prestito, libri posseduti da altre biblioteche, italiane e non. Le modalità di accesso al servizio sono illustrate nella scheda C).
- * **Consultazione** di documenti dell'**Archivio storico**, di manoscritti, mappe, materiale iconografico, microfilm.
Il servizio è disponibile nella sede centrale per quanti ne facciano motivata richiesta, negli orari e con le modalità illustrate nella scheda D).
- * **Consultazione in linea** di banche dati o di altri strumenti bibliografici. Consultazione di **Internet** a fini di studio o ricerca.
Il servizio è disponibile nella sede centrale, presso la sezione Ragazzi e in quella decentrata di Riva di Pinerolo per quanti ne facciano richiesta, negli orari e con le modalità illustrate nella scheda E), fatto salvo il caso di guasti tecnici o rallentamenti di linea. Gli interessati a usufruire del servizio dovranno preventivamente iscriversi alla biblioteca.

I ragazzi inferiori ai 14 anni hanno accesso ai servizi della Biblioteca Ragazzi o al settore per ragazzi delle sedi decentrate.

L'accesso ai servizi della biblioteca centrale è consentito ai ragazzi che abbiano compiuto o compiano entro l'anno solare il 14° anno di età, previo parere favorevole di un genitore per i minori di 18 anni. I genitori, nell'esprimere tale parere, daranno atto che la Biblioteca non potrà garantire alcun controllo o censura sul materiale (cartaceo o elettronico) cui i ragazzi avranno accesso.

Nell'utilizzo dei vari servizi della Biblioteca gli utenti hanno diritto ad una adeguata informazione sulle modalità di accesso e sull'organizzazione interna.
Il personale fornirà indicazioni per la ricerca catalografica e bibliografica e i lettori avranno libero accesso ai volumi del settore «a scaffalatura aperta».

La ricerca dei volumi nei settori chiusi e nei depositi sarà quanto più sollecita possibile e verrà altresì assicurata la prenotazione delle opere eventualmente risultanti in lettura al momento della richiesta.

La Biblioteca offrirà, nella misura resa possibile dalla disponibilità di personale qualificato, un servizio di consulenza per le ricerche bibliografiche .

I principi cui la Biblioteca e il personale si ispirano nel rapporto con gli utenti sono quelli della cortesia, dell'attenzione, dell'informazione, della trasparenza, della tempestività, in un quadro reciproco di affidabilità e rispetto.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente annunciati e la Biblioteca si adopererà per una riduzione del disagio degli utenti.

GLI ORARI

BIBLIOTECA CIVICA «Camillo Alliaudi»

Via C. Battisti 11 tel.: 0121 374505 fax 0121 76944

e-mail: to0162@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it; alliaudi@comune.pinerolo.to.it

Orario invernale:

LUN-VEN 9,00-19,00

APERTO 2° e 4° sabato del mese 9,00-12,00

Orario estivo:

LUN-GIO 8,30-18,00

CHIUSO il venerdì e il sabato

NB: i servizi prestito, informazioni e internet iniziano 10 minuti dopo l'apertura e terminano 10 minuti prima della chiusura per consentire la corretta messa in sicurezza di terminali e struttura.

ARCHIVIO STORICO

Via C. Battisti 11 tel.: 0121 374505 fax 0121 76944

e-mail: to0162@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it; alliaudi@comune.pinerolo.to.it

Orario invernale:

MAR-GIO 9,00-13,00 14,00-19,00

Orario estivo:

MAR-GIO 8,30-13,00 14,00-18,00

DIREZIONE

Via C. Battisti 11 tel.: 0121 374505 fax 0121 76944

e-mail: to0162@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it; alliaudi@comune.pinerolo.to.it

LUN-VEN 9.00-13.00
14.00-17.30

BIBLIOTECA DEI RAGAZZI

Corso Piave 5 tel.: 0121 322293

Orario invernale:

LUN 14,30-18,45

MAR CHIUSO

MER 9,30-12,30 14,30-18,45

GIO 14,30-18,45

VEN 14,30-18,45

Orario estivo:

LUN 14,30-17,45

MAR 14,30-17,45

MER 9,30-12,30 14,30-17,45

GIO 14,30-17,45

VEN CHIUSO

BIBLIOTECA DI ABBADIA ALPINA

Via Battitore 1 (Scuola elementare Lauro) tel.: 0121 379199

Orario:

MAR 14,30-17,30

MER 9,30-12,30

GIO 14,30-17,30

BIBLIOTECA DI RIVA

Via alla Stazione 15 (Centro Sociale) tel.: 0121 40130

Orario:

MER 14,30-17.30

GIO 9,30-12,00

PUNTO PRESTITO DI SAN LAZZARO

Via dei Rochis 3 (Centro Sociale)

Orario:

2° mercoledì del mese 14.30-17.30

BIBLIOTECA CENTRO RETE DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO TERRITORIALE

Via Giovanni XXIII 21 tel.: 0121 322322 fax: 0121 398559

e-mail: to9998@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

LUN-VEN 8.30-12.30

14.30-16.30

SCHEDA A) - LA CONSULTAZIONE IN SEDE

L'accesso alla consultazione in sede del materiale librario, dei giornali, delle riviste, dei CD rom, è **libero e gratuito**. Per ottenerlo **non è necessaria l'iscrizione** alla Biblioteca.

Il lettore che intende consultare un'opera dovrà compilare l'apposita schedina di richiesta indicandovi chiaramente i dati e la collocazione del materiale desiderato. Le opere del settore «a scaffalatura aperta» possono essere ritirate direttamente dagli scaffali, come pure i periodici disponibili in sala; per le altre richieste la scheda andrà consegnata al personale che provvederà alla ricerca e alla consegna del materiale. Per i CD-rom il caricamento e l'avvio saranno effettuati sotto controllo del personale, fatta salva la disponibilità del terminale.

Al termine della consultazione le opere utilizzate andranno consegnate al personale che provvederà alla loro ricollocazione.

E' concessa la riproduzione delle opere possedute dalla Biblioteca ove lo stato di conservazione lo consenta nei limiti previsti dalla legge che tutela i diritti di utilizzazione economica spettanti all'autore. Non è consentita la riproduzione di tesi di laurea. I costi delle riproduzioni saranno stabiliti dall' amministrazione.

I manoscritti, gli incunaboli, i libri antichi, rari o di particolare pregio dovranno essere utilizzati con particolare attenzione, seguendo le indicazioni date dalla direzione.

Le opere consultate non devono essere fatte oggetto di segni, piegature o altri interventi di alcun genere che possano recarvi danno. Chi dovesse recare danno ad un'opera è tenuto al riacquisto della stessa o al rimborso delle spese di restauro. In caso di danneggiamento volontario la direzione potrà disporre l'esclusione del lettore dai servizi della Biblioteca per un periodo determinato.

Nella sala di lettura dovrà essere mantenuto il silenzio ed evitato qualsiasi comportamento che rechi disturbo agli altri lettori.

SCHEDA B) - IL SERVIZIO DI PRESTITO

Il prestito dei libri è **libero e gratuito**. Per ottenerlo è necessaria l'**iscrizione alla Biblioteca**.

I requisiti per l'iscrizione alla sede centrale sono:

- ❖ Aver compiuto **14 anni** o compierli entro l'anno solare e frequentare la prima classe di un istituto superiore.
- ❖ Presentarsi con un documento di identità valido. Per i minori di 18 anni la richiesta di iscrizione va corredata dall'**assenso di un genitore**. I genitori, nell'esprimere tale parere, daranno atto che la Biblioteca non potrà garantire alcun controllo o censura sul materiale (cartaceo o elettronico) cui i ragazzi avranno accesso.

L'accesso alla Biblioteca Ragazzi è consentito a tutti, bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, previa iscrizione effettuata su apposita modulistica da un genitore. Le stesse regole, per adulti e minori, valgono nelle sedi decentrate.

Sono concedibili in prestito:

- i **volumi** facenti parte del patrimonio corrente, con esclusione delle opere di consultazione e di quelle rare e preziose collocate nelle sezioni storiche o riservate;
- i **periodici** conservati in Biblioteca, con esclusione del numero corrente esposto a scaffale e dei periodici ritenuti rari e preziosi;
- i **documenti elettronici** (dvd, Cd-rom e audiolibri).

Eventuali deroghe per accertati motivi di studio possono essere disposte dal Dirigente di settore o suo delegato.

Ogni lettore potrà ottenere in prestito fino a **5 libri, 2 periodici, 2 dvd o audiolibri** per un periodo di **3 settimane** (1 settimana per i dvd). Il prestito potrà essere **rinnovato per altri 7 giorni, anche telefonicamente**, sempre che il libro non sia stato nel frattempo richiesto da un altro lettore (il prestito dei dvd non è rinnovabile).

E' possibile prendere in prestito un volume per conto di un'altra persona, presentando la tessera bibliotecaria di quest'ultima.

E' possibile **prenotare un libro** che risulta già in prestito ad altro lettore. Sarà cura degli addetti al servizio registrare la richiesta e provvedere ad avvisare il lettore appena il libro prenotato sarà disponibile. Il libro prenotato sarà tenuto a disposizione per un massimo di 7 giorni dalla data di avviso della disponibilità.

Nel caso la Biblioteca «Alliaudi» risulti sprovvista di un volume, si può richiedere al personale di verificare la presenza dello stesso al Centro Rete e, in caso affermativo, prenotarne il prestito per il giorno successivo.

In caso di ritardo nella restituzione di un libro il lettore potrà ricevere uno o più avvisi di sollecito. Per ritardi superiori ai 30 giorni sarà disposta la sospensione temporanea del lettore dal servizio di prestito.

In caso di perdita o danneggiamento di un volume il lettore dovrà provvedere alla sua sostituzione con altra copia nuova o, qualora il libro non fosse più in commercio, a rifondere il costo dell'opera.

Il cambio di indirizzo va segnalato alla biblioteca e così pure l'eventuale smarrimento della tessera di iscrizione, che potrà essere sostituita.

Il Dirigente di settore o suo delegato potrà concedere deroghe, per motivi di particolare rilevanza, alle singole disposizioni sopraelencate.

I lettori sono invitati a segnalare alla biblioteca i libri di cui desidererebbero l'acquisto, indicandoli sull'apposito registro disponibile al bancone del prestito, o tramite e-mail.

Il personale della biblioteca è a disposizione dei lettori per informazioni, suggerimenti, aiuto nelle ricerche.

È possibile altresì accedere al **prestito a domicilio**.

Possono accedere a questo servizio tutte le persone ammalate o con problemi di mobilità ridotta.

Potrà essere quindi un utente già abituale frequentatore della Biblioteca che, per un grave problema di salute, non possa per qualche tempo venire personalmente in sede o potrà trattarsi invece di una persona che non ha mai potuto iscriversi, ma sarebbe interessata alla lettura.

Il servizio è affidato a **collaboratori volontari** che fungono da tramite tra la biblioteca e gli utenti.

Chi, già utente, si trovasse nella impossibilità (ovviamente per gravi motivi) di venire in Biblioteca a scegliersi o a restituire libri può telefonare in sede e chiedere una «consegna a domicilio», segnalando le sue preferenze di lettura.

Chi non fosse ancora iscritto e avesse problemi permanenti di mobilità, può richiedere un appuntamento, sempre telefonicamente, per compilare a casa la tessera e avere così accesso al servizio.

Il servizio è condizionato alla possibilità per la Biblioteca di disporre di personale volontario.

SCHEDA C) - PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il servizio è disponibile nella **sede centrale** nelle ore di apertura degli uffici di direzione e consente di accedere al prestito interbibliotecario con le principali biblioteche italiane ed, eventualmente, straniere.

Per sapere quali biblioteche possiedono il libro desiderato il lettore può rivolgersi al personale della biblioteca per la consultazione dell'Indice del Servizio Bibliotecario Nazionale.

Le **spese** per il prestito richieste dalla biblioteca proprietaria del volume, sono a carico dell'utente. Le spese di restituzione sono a carico della Biblioteca civica. Qualora la biblioteca proprietaria del volume adotti la **gratuità** del prestito interbibliotecario, nulla sarà dovuto dal richiedente.

Gli utenti di questo servizio sono tenuti all'osservanza di tutte le condizioni d'uso eventualmente fissate dalla biblioteca che invia il volume in prestito e così pure al rigoroso rispetto dei termini previsti per la restituzione.

Anche la Biblioteca «Alliaudi» mette il suo patrimonio librario a disposizione del Servizio Bibliotecario Nazionale, ad eccezione dei libri antichi, dei manoscritti, dei volumi rari o di particolare pregio e dei volumi destinati alla consultazione. Per la spedizione è richiesto il versamento sul conto corrente del comune della somma che sarà indicata dalla amministrazione. Qualora la biblioteca richiedente il volume adotti la **gratuità** del prestito interbibliotecario, nulla sarà dovuto.

Servizio di *Document delivery*

La biblioteca può provvedere alla **riproduzione** e all'**invio** di pubblicazioni in suo possesso ove lo stato di conservazione lo consenta e nei limiti di riproduzione previsti dalla legge. I costi delle riproduzioni saranno stabiliti dall' amministrazione, come pure la tariffa per il lavoro di ricerca e duplicazione.

SCHEDA D) - CONSULTAZIONE DI DOCUMENTI D'ARCHIVIO

L'accesso alla consultazione del materiale dell'**Archivio storico**, dei **manoscritti**, delle **mappe**, dei **libri preziosi o rari**, dei **microfilm** è consentito, per motivi di studio o ricerca, ai cittadini maggiori di 18 anni. Il servizio è gratuito e non è richiesta l'iscrizione alla Biblioteca.

Il servizio è disponibile nella sede centrale con l'orario precedentemente indicato.

Gli studiosi hanno a propria disposizione gli inventari dell'Archivio storico di Pinerolo, dell'Archivio storico di Abbadia Alpina, dell'Archivio delle Opere Pie e dell'archivio della famiglia Des Geneys. Sono a disposizione degli utenti anche gli elenchi dei manoscritti e delle opere preziose o rare possedute dalla Biblioteca.

Sono inoltre consultabili i microfilm de «La Stampa» (dal 1867 al 1994), «L'Eco del Chisone» (dal 1906 al 2003), «La Lanterna Pinerolese» (1892-1926), «La Gazzetta del Popolo» (1918-1983, lacunosa) e altri periodici di interesse locale, fatto salvo il corretto funzionamento della macchina lettrice di microfilm.

L'utente che desidera consultare un documento dovrà compilare l'apposito modulo indicando chiaramente i propri dati, l'oggetto della ricerca e le motivazioni della stessa; dovrà inoltre osservare rigorosamente le norme d'uso indicate dal personale.

E' possibile la riproduzione fotostatica o fotografica dei documenti, sempre che l'archivista lo ritenga compatibile con lo stato e le caratteristiche del materiale. Non è possibile la fotocopiatura delle tesi di laurea. Per la riproduzione fotografica andrà compilata una apposita domanda e seguite rigorosamente le disposizione indicate.

L'archivio offrirà, nella misura resa possibile dalla disponibilità di personale qualificato, un servizio di consulenza per le ricerche.

SCHEDA E) - CONSULTAZIONI IN LINEA DI BANCHE DATI E RICERCHE IN INTERNET

Il servizio è disponibile nella sede centrale nelle ore di apertura della Biblioteca, presso la sede di Riva e presso la Sezione Ragazzi, fatto salvo il corretto funzionamento delle macchine e del collegamento internet.

L'accesso è consentito a tutti i cittadini dal 14° anno di età, previa iscrizione alla biblioteca.

L'utente iscritto che desidera accedere al collegamento deve **prenotarsi**, anche telefonicamente, indicando giorno e ora di utilizzo. E' possibile una sola prenotazione per volta e per una sola ora. L'utente che non potesse fruire dell'ora prenotata è pregato di avvertire telefonicamente.

Ogni utente può usufruire di una sola sessione di massimo un'ora. Nel caso non vi fossero prenotazioni per l'ora successiva può usufruire di un'altra ora di collegamento. Se l'utente non si presenta entro 10 minuti dall'inizio dell'ora a lui riservata, il posto può essere occupato da un altro utente.

L'accesso alla consultazione in rete è **gratuito**, al fine di garantire l'accesso all'informazione elettronica a tutti i cittadini.

La Biblioteca non dà alcuna garanzia, esplicita o implicita, rispetto alla qualità o al contenuto scientifico dell'informazione disponibile in Internet, né è responsabile di eventuali conseguenze, dirette o indirette, derivanti da tali collegamenti. La Biblioteca avvisa gli utenti che idee, opinioni e immagini reperibili sulla rete possono essere discutibili o controverse. La Biblioteca non è responsabile dell'uso della rete da parte di minori, che devono in ogni caso preventivamente essere autorizzati dai genitori, all'atto dell'iscrizione.

La Biblioteca offre agli utenti alcuni elenchi di siti di particolare interesse e, nella misura resa possibile dalla disponibilità di personale qualificato, un servizio di consulenza per le ricerche.

Gli utenti sono tenuti ad un uso **corretto e responsabile** della rete, in accordo con gli scopi educativi e informativi per i quali è fornito l'accesso. Devono perciò astenersi da un uso illegale o non moralmente accettabile ed evitare atti o comportamenti che possano recare offesa a persone o istituzioni presenti o no sulla rete.

Gli utenti devono pertanto rispettare i diritti di proprietà intellettuale facendo solo copie autorizzate di programmi o dati protetti da copyright, rispettare il diritto alla riservatezza di altre persone non spacciandosi per un altro utente, non tentando di modificare o raggiungere file, password o dati altrui, devono astenersi dal danneggiare o alterare il SETUP o la configurazione dei programmi e dell'hardware delle attrezzature messe a disposizione dalla Biblioteca.

Qualsiasi azione che contravvenga alle suddette regole sarà passibile di richiamo, sospensione dall'utilizzo del servizio o più gravi sanzioni a seconda della contravvenzione effettuata.

Pur nel rispetto del diritto individuale dell'utente alla riservatezza, la Biblioteca si riserva di monitorare l'uso delle postazioni di lavoro per assicurare l'osservanza delle norme sopraindicate.

Le stesse regole andranno osservate dagli utenti che accederanno (tramite codice identificativo e password personali) al servizio wireless, disponibile nel salone centrale della Biblioteca.

RAPPORTO CON GLI UTENTI, INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può richiamare ad un comportamento corretto o anche allontanare nei casi più gravi chi arrechi disturbo o tenga comportamenti scorretti verso altri utenti, documenti o arredi della Biblioteca, il personale stesso.

Il Dirigente di settore, o suo delegato, può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni o necessità particolari.

E' istituito il **Consiglio di Biblioteca**, nominato dal Sindaco e in carica quanto l'amministrazione comunale che lo ha espresso, con funzioni propositive e consultive. Ne fanno parte i rappresentanti degli utenti.

Gli utenti eleggono al loro interno due rappresentanti che abbiano dato la propria disponibilità a far parte del Consiglio di Biblioteca deponendo la propria indicazione di voto in un'urna sigillata collocata a tale fine in Biblioteca per almeno una settimana. Anche gli utenti dell'Archivio storico eleggono, con uguali modalità, un proprio rappresentante nel Consiglio di Biblioteca.

Il testo della Carta dei servizi deve essere messo a disposizione di tutti gli utenti della Biblioteca, che hanno diritto di pretendere l'osservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca medesima.

La Biblioteca effettuerà indagini periodiche presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti che intendono presentare reclami, osservazioni o suggerimenti sul funzionamento della Biblioteca possono farlo verbalmente o per scritto (anche via fax e posta elettronica) alla direzione della Biblioteca stessa. I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente, in modo che ad essi possa essere data nel più breve tempo possibile motivata risposta. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

La Biblioteca renderà pubblici ogni anno:

- * Il proprio Piano Esecutivo di Gestione
- * La relazione finale di valutazione dell'anno precedente, contenente i dati più significativi sull'erogazione dei servizi
- * Il conto consuntivo dell'anno precedente
- * I risultati delle indagini periodiche effettuate per acquisire il parere degli utenti sulle prestazioni erogate.

(Ultima revisione ottobre 2013)