

**Carta dei Servizi della Biblioteca  
Gaspara Stampa  
Istituto Italiano di Cultura  
di Città Del Messico**



**Gaspara Stampa, poetessa italiana**  
(Padova, 1523 – Venezia, 23 aprile 1554)

## **1. A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca**

La Carta dei servizi della Biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi offerti dalla Biblioteca e rappresenta l'impegno scritto che l'Istituzione prende con i suoi utenti.

La Carta dei Servizi è stata predisposta come:

- documento con il quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere standard di qualità, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati;
- strumento di informazione agli utenti.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- descrizione dei diritti e doveri degli utenti;
- descrizione dei principali servizi offerti;
- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili.

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

## **2. Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione**

La biblioteca, intitolata a Gaspara Stampa, occupa quattro ambienti posti a piano terra (una sala di accoglienza, lettura e reference e una saletta adibita a mediateca e un deposito librario) della sede dell'Istituto Italiano di Cultura, sito in calle Francisco Sosa, 77, Colonia Villa Coyoacán, C.P. 04000 di Città del Messico.

## **3. I Numeri della Biblioteca**

80 mq di superficie totale;  
40 mq accessibili al pubblico;  
8 posti di lettura e studio;  
27171 volumi complessivi;  
10860 prodotti multimediali (DVD, VHS, CD, 8 mm., fototeca, diapoteca).

## **4. Le sezioni della Biblioteca**

Sezione generale di saggistica e narrativa;  
Mediateca.

## **5. I servizi erogati**

- Apertura al pubblico della Biblioteca 15 ore settimanali;
- Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura;
- Consulenza bibliografica e reference;
- Consultazione del catalogo on line del patrimonio bibliografico della Biblioteca;
- Consultazione, lettura in sede;
- Possibilità di richiedere che la Biblioteca acquisti nuovi documenti sia libri che materiale multimediale (desiderata) ;
- Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi;
- Iscrizione necessaria per accedere ai servizi della Biblioteca;

- Orientamento e accoglienza;
- Prestito;
- Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio.

## **6. Gli impegni della Biblioteca**

La Biblioteca si impegna a:

- cooperare con altre biblioteche italiane e straniere per garantire un maggiore accesso all'informazione;
- curare la preparazione e la formazione del personale;
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza;
- 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.

## **7. Rapporto con gli utenti**

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

## **8. 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, per l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei propri prestiti in corso.

## **9. 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 o e-mail (all'indirizzo: [biblioteca.iicmessico@esteri.it](mailto:biblioteca.iicmessico@esteri.it)), indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento. Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

## **10. I diritti e doveri dell'utente**

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta", anche dal regolamento della Biblioteca che stabilisce le norme di funzionamento della Biblioteca stessa, e derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato italiano.

L'erogazione dei servizi bibliotecari deve essere ispirata ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", indicati dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

**DIRITTO ALLA TUTELA DELLA PROPRIA PERSONA:** ogni utente ha diritto alla riservatezza dei dati personali e delle ricerche effettuate.

**DIRITTO DI ESSERE INFORMATO:** la Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.

**DIRITTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI:** gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.

**DIRITTO ALLA CONTINUITA' DEL SERVIZI:** è diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

**DIRITTO DI CONOSCERE LO STATO DEL PROPRIO RAPPORTO CON LA BIBLIOTECA:** gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.

**DIRITTO DI PROPORRE SUGGERIMENTI:** gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi.

**DIRITTO DI SEGNALARE NON CONFORMITÀ O DISSERVIZI:** gli utenti possono presentare reclami per iscritto.

**DOVERE DEL RISPETTO PER L'ISTITUZIONE:** l'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati (vedi punto 5).

**DOVERE DEL RISPETTO VERSO GLI ALTRI UTENTI:** ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.

**DOVERE DEL RISPETTO PER IL PATRIMONIO LIBRARIO, MULTIMEDIALE E DOCUMENTALE DELLA BIBLIOTECA:** i documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.

**DOVERE DELL'UTILIZZO RESPONSABILE DELLE STRUTTURE ED ATTREZZATURE MESSE A DISPOSIZIONE PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI:** ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

## **11. Orari e modalità di accesso**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 10,00 alle 13,00

Martedì e Giovedì dalle 15,00 alle 18,00.

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 15

Verrà data ampia e tempestiva comunicazione agli utenti per ogni chiusura straordinaria, variazione di orario o eventuale limitazione temporanea o permanente dei servizi.

## **12. Informazioni utili**

**INDIRIZZO**

Biblioteca Gaspara Stampa dell'Istituto Italiano di Cultura  
Calle Francisco Sosa, 77  
Colonia Villa Coyoacán  
C.P. 04000 Città del Messico

**TELEFONO:** (55) 55 540044 int. 113

**E-MAIL:** biblioteca.iicmessico@esteri.it

**SITO INTERNET:** [www.iicmessico.esteri.it](http://www.iicmessico.esteri.it)

**CATALOGO:** <http://www.bibliowin.it/iic/ICCM>

La presente carta è stata redatta nel mese di dicembre 2018.