	<b>PROCEDURA</b>	Documento: PP-DOC-2006-001 Revisione: B Data: 16-07-2008 Pagina: (1 di 14 Raccolta: Procedure
<b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b>		

NOTA: Le modifiche rispetto alla revisione precedente sono identificate mediante barra verticale sul margine esterno del testo interessato. Non si applica alla prima emissione del documento.

	UNITA' / NOME	FIRMA	DATA
<b>PREPARATO</b>	DOC <i>R. Angelone, L. Truffelli</i>		
<b>VERIFICATO</b>	Responsabile Unità <i>G. Lamanna</i>		
<b>APPROVATO</b>	Direttore Generale r <i>Antonio Agostini</i>		
<b>AUTORIZZATO</b>	<del>Indicare N/A se non applicabile</del>	<del>Indicare N/A se non applicabile</del>	

**Stato delle Revisioni**

Data	Sezione del documento / Motivo della revisione	Revisione
06-06-2006	Prima emissione del documento	A
16-07-2008	Seconda emissione del documento	B

**ALLEGATI:**

1. MO-DOC-2006-001 richiesta di acquisto
2. MO-DOC-2006-002 richiesta di ricerche
3. MO-DOC-2006-003 richiesta di prestito

**DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO:** server pubblico



## PROCEDURA

Documento: PP-DOC-2006-001

Revisione: B

Data: 16-07-2008


Pagina: 2 di 14

Raccolta: Procedure

### Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi

#### Indice

- 0.0 Premessa
- 0.1 Applicabilità
- 0.2 Documenti di riferimento
- 1.0 Missione e obiettivi del servizio di biblioteca
- 2.0 Organizzazione della biblioteca
  - 2.1 Piano di attività
  - 2.2 Acquisizioni
  - 2.3 Inventariazione
  - 2.4 Trattamento del materiale documentario
  - 2.5 Circolazione
- 3.0 Servizi e modalità di erogazione per gli utenti interni
  - 3.1 Catalogo della biblioteca
  - 3.2 Prestito
  - 3.3 Prestito interno
  - 3.4 Prestito locale
  - 3.5 Prestito interbibliotecario
  - 3.6 Fotocopie e Print on demand
  - 3.7 Document Delivery
  - 3.8 Modalità di richieste alla biblioteca
- 4.0 Policy della biblioteca
  - 4.1 User education
  - 4.2 Trasparenza all'utenza
  - 4.3 Suggerimenti, Reclami
  - 4.4 Responsabilità

 <p>ASI agenzia spaziale italiana</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p>	<p>Documento: PP-DOC-2006-001  Revisione: B  Data: 16-07-2008  Pagina: 3 di 14  Raccolta: Procedure</p>
<p><b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b></p>		

## 0.0 Premessa

La presente procedura espone l'organizzazione ed i servizi della biblioteca ASI; il suo contenuto è rappresentato dal documento CIRA-CF-04-0463, rev. 0 (riportato al successivo punto 0.2) oltre ai necessari ed opportuni aggiornamenti.

La gestione economico patrimoniale delineata nel documento dovrà rispettare le regole di cui al Regolamento di amministrazione, finanza e contabilità dall'ASI. In tale contesto, l'attuazione di dettaglio delle linee guida potrà originare opportune Istruzioni Operative.

Il funzionamento a regime dello specifico tool di gestione della biblioteca – e successive implementazioni -permetterà di aggiornare i processi descritti; tali aggiornamenti potranno originare revisioni della procedura, nonché specifiche comunicazioni.


## 0.1 Applicabilità

La procedura è applicabile all'organizzazione ed alle attività rivolte all'utenza dal servizio di biblioteca.

## 0.2 Documenti di riferimento

- CIRA-TR-04-0363, rev. 0, *Definizione obiettivi e campo di applicazione del Servizio di Biblioteca e di Documentazione ASI*
- CIRA-CF-04-0463, rev. 0, *Agenzia Spaziale Italiana. Unità Documentazione ed Archiviazione. Procedure di gestione della biblioteca – Bozza*

(sono documenti approvati da ASI nell'ambito della gestione del Protocollo aggiuntivo ASI/CIRA n. 5 avente per oggetto le prestazioni di supporto tecnico del CIRA alle attività di realizzazione della Biblioteca tecnico-scientifica ASI).

	<b>PROCEDURA</b>	<b>Documento: PP-DOC-2006-001</b> <b>Revisione: B</b> <b>Data: 16-07-2008</b> <b>Pagina: 4 di 14</b> <b>Raccolta: Procedure</b>
<b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b>		


## 1.0 Missione e obiettivi del servizio di biblioteca

Il servizio di biblioteca svolge attività finalizzate alla gestione dell'informazione tecnico-scientifica e di altra tipologia per gli utenti ASI e, in prospettiva, per utenti esterni appartenenti, prevalentemente, ma non esclusivamente, alla comunità scientifica, accademica ed industriale aerospaziale nazionale.

Per svolgere la propria missione il servizio di biblioteca deve:

- sulla base delle esigenze dell'utenza sviluppare una specifica politica di sviluppo delle collezioni per gestire ed arricchire le proprie raccolte;
- assicurare il trattamento dei documenti acquisiti/posseduti attraverso specifiche tecniche di catalogazione, di soggettazione, di indicizzazione;
- fornire informazioni bibliografiche;
- assicurare la circolazione dei documenti e delle informazioni.

Tali compiti possono essere svolti in cooperazione con altre biblioteche e sistemi di biblioteche nella direzione di un'ampia politica di condivisione delle risorse informative.

 <p>agenzia spaziale italiana</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p>	<p>Documento: PP-DOC-2006-001  Revisione: B  Data: 16-07-2008  Pagina: 5 di 14  Raccolta: Procedure</p>
<p><b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b></p>		

## 2.0 Organizzazione della biblioteca

### 2.1 Piano di attività

Entro il 31 luglio di ogni anno la biblioteca predispone il *piano di attività*, contributo al più generale *documento di fabbisogno triennale* dell'Unità organizzativa DOC.

Il documento traccia le linee guida, nonché le stime economiche, del servizio per l'anno successivo in tema di:

- sviluppo delle collezioni e scelta del materiale documentario e bibliografico in attuazione del *piano annuale di sviluppo delle acquisizioni* ;
- servizi da rendere disponibili agli utenti;
- eventuali attività a favore di utenti esterni;
- adozione e/o aggiornamento di soluzioni tecnologiche.

### 2.2 Acquisizioni

La biblioteca cura la gestione delle acquisizioni.

Ciò implica:

- la redazione di un *piano annuale di sviluppo* delle acquisizioni (anche in risposta alle singole richieste degli utenti);
- la gestione del processo di approvvigionamento.

Il *piano annuale di sviluppo delle acquisizioni* si basa su processi di rilevazione dei bisogni informativi dell'utenza attraverso questionari periodici, apposite riunioni con gli utenti e richieste puntuali.

Tali processi sono mirati all'individuazione del grado di interesse e delle necessità degli utenti, al fine di aggiornare il patrimonio documentale o bibliografico della biblioteca.

Con il processo di approvvigionamento si acquisiscono libri, documenti cartacei o elettronici, pubblicazioni attraverso canali commerciali e/o bibliotecari (prestito interbibliotecario) e istituzionali (relazioni con altri enti di ricerca ed agenzie).


La biblioteca raccoglie e verifica le singole richieste inoltrandole attraverso canali validati più opportuni, curando che il processo di approvvigionamento venga espletato nel minor tempo ed al minor costo.

Sono utilizzati:

- le librerie commissionarie di fiducia dell'Agenzia per libri e periodici;
- i fornitori nazionali ed internazionali di documenti;
- l'acquisizione consociativa, attraverso adesione ad altri sistemi bibliotecari, di diversi tipi di risorse elettroniche e/o cartacee;
- il prestito e lo scambio interbibliotecario.

Tra le modalità di acquisizione potranno essere impiegate – previe opportune disposizioni ASI - anche quelle:

- di acquisto diretto con pagamento per pronta cassa;

 <p>agenzia spaziale italiana</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p>	<p>Documento: PP-DOC-2006-001  Revisione: B  Data: 16-07-2008  Pagina: 6 di 14  Raccolta: Procedure</p>
<p><b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b></p>		

- del commercio elettronico attraverso carta di credito (ancor più necessaria; ad esempio per lo svolgimento delle attività di consultazione banche dati, le forniture di documenti e riviste presso biblioteche esterne).

### 2.3 Inventariazione

La biblioteca cura un inventario specifico del materiale bibliografico e documentario. Tale inventario si raccorda al più generale inventario ASI costituendone un sottoinsieme.

L'inventario della biblioteca originerà un file di patrimonio in cui, per ogni registrazione, si avranno:

- il formato del documento (a stampa, digitale, digitalizzato)
- la provenienza (acquisto, scambio, dono)
- il numero d'ingresso

Sono oggetto dell'inventario:

- Libri
- Periodici, sia su supporto cartaceo che digitale (e-journal)

Per quanto relativo alla letteratura grigia (technical paper ed altre pubblicazioni analoghe) l'inventariazione dipenderà dalla valutazione comparativa con tutto il restante patrimonio acquisito dalla biblioteca; A discrezione del bibliotecario, documenti appartenenti a questa tipologia potranno essere inseriti o meno nell'inventario in accordo al loro specifico valore scientifico.

Ogni singolo documento sarà registrato con l'apposizione di uno specifico numero di inventario.

I documenti cartacei saranno contrassegnati da:


- timbro autoinchiostante riportante marchio ASI e numero di inventario;
- (solo per le monografie e per i periodici eventualmente rilegati): etichette adesive recanti il marchio ASI e il numero di posizione sul dorso del documento .

Periodicamente, in accordo alla normativa vigente ed ai regolamenti ASI, compatibilmente con lo sviluppo delle attività e con la disponibilità di risorse saranno effettuate attività di ricognizione del materiale; in tali occasioni potranno essere individuati documenti da scartare.

### 2.4 Trattamento del materiale documentario

Il trattamento del materiale bibliografico e documentario può avvenire attraverso specifiche attività biblioteconomiche:

- **Catalogazione:** descrizione simbolica di un documento o di un oggetto fisico o virtuale appartenente a una determinata categoria; tale descrizione, effettuata secondo regole standard, permette di costituire una notizia bibliografica, singolo elemento di un catalogo.
- **Soggettazione:** attribuzione di un'intestazione di soggetto come risultato del processo di analisi concettuale e di indicizzazione di un documento bibliografico.

 <p>agenzia spaziale italiana</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p>	<p>Documento: PP-DOC-2006-001  Revisione: B  Data: 16-07-2008  Pagina: 7 di 14  Raccolta: Procedure</p>
<p><b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b></p>		

- **Indicizzazione:** attività di descrizione simbolica di un documento o di altro oggetto reale o virtuale, in forma di indici strutturati e coordinati, di tipo nominale (riferiti alle persone connesse con il documento) o semantico (riferiti ai contenuti del documento); tali indici derivano dall'analisi concettuale del documento e presuppongono la messa in evidenza delle sue componenti significative.

Nella fase iniziale del servizio, è assicurato il trattamento di tutte le singole unità documentarie e bibliografiche con l'attuazione **del processo di catalogazione**; ciò al fine di permettere l'accesso al materiale posseduto attraverso diverse chiavi di ricerca (i.e. ricerca per autore, titolo).

Successivamente potranno essere implementate altre forme di trattamento.

Il catalogo della biblioteca è suddiviso in sezioni:

- una per le monografie indicizzata per autori e titoli;
- una per i periodici;
- una per la letteratura grigia e per la normativa tecnica;
- una per le risorse elettroniche di varia tipologia (banche dati bibliografiche, banche dati scientifiche, etc.).

Il catalogo è consultabile dagli utenti ASI; in seguito attraverso interfaccia OPAC anche da utenti esterni.

## 2.5 Circolazione

I documenti e le fonti acquisite sono oggetto di percorsi diversi: alcune tipologie sono ammesse al prestito, altre costituiscono un presidio della biblioteca, altre ancora - in formato elettronico - sono rese disponibili attraverso modalità specifiche.


Il prestito può essere interno ed esterno, secondo che si effettui a favore di studiosi con domicilio in Roma, ovvero di biblioteche, uffici ed istituti pubblici italiani, od infine di biblioteche di Stati esteri.

In nessun caso possono essere concesse in prestito le opere non ancora regolarmente registrate e catalogate.

Sono inoltre escluse dal prestito:

- 1) le carte geografiche, geologiche e topografiche, le fotografie, i disegni, le tavole isolate e in genere il materiale che richieda una speciale conservazione;
- 2) le enciclopedie, i dizionari, i repertori bibliografici, directory, reference books, etc., e in genere le opere di carattere generale;
- 3) i periodici.

Di seguito si forniscono le principali indicazioni per ciascuna tipologia.

 <p>agenzia spaziale italiana</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p>	<p><b>Documento: PP-DOC-2006-001</b>  <b>Revisione: B</b>  <b>Data: 16-07-2008</b>  <b>Pagina: 8 di 14</b>  <b>Raccolta: Procedure</b></p>
<p><b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b></p>		

### Monografie

Dopo le operazioni di catalogo ed inventario il documento può essere concesso in prestito per un periodo massimo di 20 giorni e può essere rinnovato per altri venti giorni a seguito di tempestiva richiesta dell'utente, sempre che la pubblicazione non sia stata nel frattempo richiesta da altri utenti. Salvo i casi eccezionali di volta in volta autorizzati, ad una stessa persona non si possono prestare più di due opere, né più di quattro volumi per volta.

### Assegnazione per collocazione in spazi extrabiblioteca.

Per alcune opere può essere concessa un'assegnazione in prestito "permanente", in funzione di motivate esigenze specialistiche della Unità Organizzativa richiedente, da collocare in modo stabile presso i locali assegnati alla stessa. Anche in questa eventualità l'assegnatario delle pubblicazioni risponde personalmente della responsabilità patrimoniale e di tutti gli oneri ad essa legati. Le pubblicazioni assegnate a collocazione extrabiblioteca non potranno per nessun motivo essere trasferite autonomamente dalla loro allocazione; nel caso si presenti tale necessità è obbligatorio contattare preventivamente la Biblioteca che prenderà nota della diversa allocazione e apporrà sulla pubblicazione una nuova segnatura.

La biblioteca effettuerà controlli periodici di inventario.

### Periodici

I periodici in formato cartaceo e non disponibili on line, sono a disposizione presso la biblioteca.

I periodici in formato cartaceo sono acquistati in unica copia depositata presso la biblioteca; sono fatti salvi specifici casi (i.e. quando il richiedente opera presso una sede periferica). Singoli articoli possono essere richiesti per la fotocoproduzione nel rispetto della normativa vigente sul copyright.

### E-Journal

I periodici in formato elettronico con i relativi *link* e con un *help* in linea per il loro utilizzo saranno disponibili sul sito curato e aggiornato dalla Biblioteca (sono abilitati al servizio tutti gli utenti che si collegano da postazioni connesse alla rete ASI).

### Letteratura grigia (report, note tecniche, etc.)

I singoli documenti della letteratura grigia possono essere altresì ammessi al prestito giornaliero e resi disponibili per la fotocoproduzione nel rispetto della normativa vigente sul copyright.

Il formato elettronico in *full text*, quando disponibile, sarà reso disponibile agli utenti sul sito intranet della biblioteca.



## PROCEDURA

Documento: PP-DOC-2006-001

Revisione: B

Data: 16-07-2008

Pagina: 9 di 14

Raccolta: Procedure

### Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi


#### Risorse elettroniche

Tutte le risorse informative in formato esclusivamente elettronico saranno rese disponibili sul sito della Biblioteca.

Il servizio curerà:

- l'acquisizione delle necessarie *username e password*;
- il posizionamento *dei link*;
- l'aggiornamento degli utenti con specifici interventi di *user education*.

Nel caso di risorse richiedenti l'intermediazione degli specialisti di biblioteca - tipicamente ricerche in banche dati professionali a pagamento - la richiesta sarà processata dal personale della biblioteca di concerto con l'utente e nel minor tempo possibile.

	<b>PROCEDURA</b>	<b>Documento: PP-DOC-2006-001</b> <b>Revisione: B</b> <b>Data: 16-07-2008</b> <b>Pagina: 10 di 14</b> <b>Raccolta: Procedure</b>
<b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b>		

### 3.0 Servizi e modalità di erogazione per gli utenti interni

La Biblioteca rende disponibili i seguenti servizi:

- accesso al catalogo della biblioteca: contiene informazioni su tutte le collezioni possedute (libri, periodici, letteratura grigia, banche dati); il catalogo é disponibile alla consultazione degli utenti al *link* <http://biblioteca-asi/>;
- consultazione di periodici elettronici: i periodici elettronici sono disponibili per la consultazione all'indirizzo al *link* <http://biblioteca-asi/>;
- consultazione di banche dati: le banche dati sono disponibili per la consultazione agli indirizzi di cui sopra;
- prestito e prestito interbibliotecario
- fotocopie e *print on demand*
- *document delivery*

### 3.1 Catalogo della biblioteca

Il catalogo è ripartito in

- Libri
- Periodici
- Letteratura grigia
- Banche dati

e può essere interrogato per una pluralità di campi (autore, titolo, numero di report, isbn, etc.).


### 3.2 Prestito

Il prestito è il servizio attraverso il quale vengono resi disponibili a singoli utenti i documenti della biblioteca. Per l'ammissione al prestito è necessario presentare: per gli utenti interni il badge; per gli utenti "locali" ed "esterni" un documento d'identità.

### 3.3 Prestito interno

I documenti di varia tipologia, che non abbiano particolari vincoli, vengono concessi in prestito agli utenti, che ne facciano richiesta compilando l'apposito modulo MO-DOC-2006-003 (All\_3.pdf disponibile in \\Sqlsrv-k\doc\Biblioteca\ProceduraPP-DOC-2006-001), secondo le modalità illustrate nel §. 2.5 Circolazione. Il prestito è rinnovabile, compatibilmente con le richieste eventualmente sopraggiunte di altre utenti, tramite e-mail da indirizzare a [biblioteca@asi.it](mailto:biblioteca@asi.it).

Il prestito è strettamente personale e tutti gli oneri ad esso legati, ivi compresa la responsabilità patrimoniale, rimangono a carico dell'assegnatario, fino a quando la/e pubblicazione/i non vengono restituite alla Biblioteca. Nel caso vi sia l'esigenza di trasferire un documento ad un altro utente, è assolutamente obbligatorio contattare preventivamente la Biblioteca che, verificato se il nuovo

	<b>PROCEDURA</b>	<b>Documento: PP-DOC-2006-001</b> <b>Revisione: B</b> <b>Data: 16-07-2008</b> <b>Pagina: 11 di 14</b> <b>Raccolta: Procedure</b>
<b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b>		

richiedente è autorizzato, ritirerà la/le pubblicazione/i e provvederà a formularne il prestito e a consegnarla/e.

Le pubblicazioni vanno custodite con cura evitando utilizzi che possano in qualsiasi modo danneggiarle o alterarne lo stato in cui sono state affidate apponendo segni, scritture o sottolineature; saranno a carico dell'assegnatario del prestito le spese necessarie per la riparazione/reintegrazione della pubblicazione danneggiata o per il riacquisto della stessa. Esse vanno continuamente custodite presso la sede d'ufficio dell'assegnatario per renderne in qualsiasi momento possibile i riscontri inventariali da parte del personale della Biblioteca..

Utenti del servizio di prestito sono:

- organi ASI
- direttore generale
- *personale* ASI
- borsisti
- tesisti/studenti

### 3.4 Prestito esterno

E' riservato agli studiosi, ovvero a biblioteche, uffici ed istituti pubblici italiani, industrie specializzate, università ed istituti pubblici e privati di ricerca.

In particolare esso è riservato: ai docenti ed ai ricercatori; ai laureandi, tesisti, dottorandi in discipline aerospaziali; ai dipendenti delle pubbliche amministrazioni (anche in aspettativa, disponibilità, in pensione); agli ordini professionali ed agli appartenenti agli ordini professionali.

### 3.5 Prestito interbibliotecario


Nell'ambito di forme di cooperazione e di scambio con altre biblioteche e centri di documentazione del settore, la biblioteca, dopo aver stabilito adeguati rapporti stipulando accordi ad hoc, effettua:

- la ricerca ed il recupero, presso altre biblioteche, di materiale documentario e bibliografico richiesto dalla propria utenza;
- la concessione in prestito ad altre biblioteche di documenti facenti parte della biblioteca ASI.

Tali operazioni sono svolte sulla base del principio di reciprocità.

La biblioteca ASI e le biblioteche ed i sistemi di biblioteca che cooperano con ASI sono responsabili della buona conservazione e della tempestiva restituzione dei documenti ricevuti.

Per il prestito interbibliotecario e il document delivery è attivo un accordo tra la Biblioteca Centrale G. Marconi del CNR e la Biblioteca dell'ASI per la disponibilità dei seguenti servizi in regime di scambio reciproco:

 <p>agenzia spaziale italiana</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p>	<p><b>Documento:</b> PP-DOC-2006-001  <b>Revisione:</b> B  <b>Data:</b> 16-07-2008  <b>Pagina:</b> 12 di 14  <b>Raccolta:</b> Procedure</p>
<p><b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b></p>		

- l'accesso alle banche dati (on line, CD-ROM, DVD o su qualsiasi altro supporto) delle rispettive biblioteche;
- il prestito interbibliotecario del patrimonio bibliografico; (sono escluse dal prestito le seguenti categorie documentali(DPCM 7 ottobre 1987, n. 475, Capo IV):
  - a) opere di notevole pregio bibliografico;
  - b) carte geografiche, geologiche e topografiche, fotografie, disegni, tavole isolate e in genere il materiale che richieda una speciale conservazione;
  - c) le enciclopedie, i dizionari, i repertori bibliografici, le opere collocate nelle sale di consultazione, gli atlanti, i manuali, i trattati e comunque le pubblicazioni richieste frequentemente in lettura; d) i periodici).
- fornitura di documenti via fax, entro le 24 h. dalla richiesta, dei testi degli articoli scientifici e di altre pubblicazioni consimili in possesso della Biblioteca Centrale del CNR, nei limiti imposti dalle vigenti disposizioni di legge in materia di Diritto d'autore;
- la scansione digitale – nel rispetto dei limiti imposti dalle vigenti disposizioni di legge in materia di Diritto d'autore – delle pubblicazioni facenti parte del patrimonio bibliografico;
- la disponibilità del patrimonio bibliografico e documentario posseduto dalle biblioteche delle Aree di ricerca CNR distribuite su tutto il territorio nazionale.

### 3.6 Fotocopie e *Print on demand*

La biblioteca cura che le fotocopie vengano effettuate nel rispetto della normativa vigente sul copyright.

I singoli utenti provvedono, di norma, direttamente alle stampe necessarie da documenti digitali e/o digitalizzati. In casi particolari la biblioteca potrà effettuare servizio di *print-on-demand* per documenti digitali.

L'ASI definisce le necessità e cura la realizzazione di un appropriato Servizio di pubblicazioni (cartacee e/o elettroniche).


### 3.7 Document Delivery

Su richiesta degli utenti e/o a valle dello sviluppo di altri servizi (ricerche in banche dati specialistiche) la biblioteca effettua un servizio di *document delivery*, recuperando i documenti necessari sia in formato cartaceo che digitale.

### 3.8 Modalità di richieste alla Biblioteca

Ciascuna unità organizzativa può effettuare *Richieste di Servizio*, secondo i formati riportati nei moduli 1,2,3 allegati.

Il modulo, compilato dal richiedente ed approvato dal responsabile dell'Unità Organizzativa di riferimento, deve pervenire all'indirizzo [documentazione@asi.it](mailto:documentazione@asi.it).

	<b>PROCEDURA</b>	<b>Documento: PP-DOC-2006-001</b> <b>Revisione: B</b> <b>Data: 16-07-2008</b> <b>Pagina: 13 di 14</b> <b>Raccolta: Procedure</b>
<b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b>		

#### 4.0 Policy della biblioteca

##### 4.1 *User education*

La biblioteca effettua una serie di interventi, periodici od a evento, mirati di *user education* per far conoscere al meglio i servizi correnti, nuove fonti di informazioni acquisite e tutte le innovazioni introdotte.

##### 4.2 **Trasparenza all'utenza**

La biblioteca, anche sulla base dell'esperienze dalla prima attuazione del servizio e delle risorse disponibili, definisce tempi standard per i processi di gestione (**tabelle 1, 2, 3**), quali:

- orario di disponibilità al pubblico;
- tempi medi per l'approvvigionamento dei diversi tipi di risorse;
- tempi medi per la realizzazione di ricerche d'informazione;
- ogni altro parametro per un efficace servizio;


##### 4.3 **Suggerimenti, Reclami**

La biblioteca rende disponibile uno specifico sito (indirizzo di posta elettronica) per permettere agli utenti di inoltrare:

- suggerimenti per lo sviluppo delle collezioni;
- suggerimenti per lo sviluppo dei servizi;
- reclami per eventuali malfunzionamenti.

##### 4.4 **Responsabilità**

La biblioteca cura lo sviluppo di tutte le attività di cui sopra ed il buon funzionamento dei servizi erogati.

 <p>agenzia spaziale italiana</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p>	<p>Documento: PP-DOC-2006-001  Revisione: B  Data: 16-07-2008  Pagina: 14 di 14  Raccolta: Procedure</p>
<p><b>Biblioteca tecnico-scientifica: linee guida dell'organizzazione e dei servizi</b></p>		

**Tabella 1**

*Orario di disponibilità del servizio di biblioteca*

	<b>Apertura</b>	<b>Chiusura</b>
Lun - Giov	ore 9.30	ore 15.30
Ven	ore 9.30	ore 13.00

**Tabella 2**

*Collezioni disponibili e collocazione fisica*

<b>Collezione</b>	<b>Locale/Area</b>
periodici giuridico- amministrativi	v.le Liegi, stanza 3
monografie e periodici scientifico- tecnologici	v.le Liegi, stanza 2
collezione storica e letteratura grigia	v.le Liegi, stanza 4

**Tabella 3**

*Punti di contatto*

<b>Attività</b>	<b>Riferimenti</b>
Biblioteca	<a href="mailto:roberto.angelone@asi.it">roberto.angelone@asi.it</a>
Supporto sistemistico	<a href="mailto:antonio.iadicicco@asi.it">antonio.iadicicco@asi.it</a>