



Carta dei servizi Biblioteca di ARCHIVIO DISARMO

A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca di Archivio Disarmo rappresenta l'impegno scritto con tutti/e gli/le utenti attraverso il quale la Biblioteca dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi.

La Biblioteca si ispira ai principi del **Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche**.

Essa si propone come uno strumento per interpretare il tempo presente ed i bisogni della società: un servizio che vuole contribuire allo sviluppo di una città che guarda al futuro e insieme testimonia la storia della comunità. Agisce per essere riconosciuta come un'organizzazione che produce benessere, capace di fornire servizi di qualità, anche attraverso la vicinanza ai cittadini, ricercando con loro un rapporto di fiducia duraturo nel tempo. La Biblioteca contribuisce all'attuazione del diritto allo studio, all'educazione permanente, alla coesione e integrazione sociale.

L'erogazione dei servizi bibliotecari si conforma anche ai principi di: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia**.

Principi fondamentali

Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca ispira la sua attività al rispetto del principio di eguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. I servizi della Biblioteca sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono tempestivamente comunicati tramite avvisi nella sede, sito web, piattaforme social e tutti gli altri canali di comunicazione attivi. Vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Collezioni e servizi per la comunità

Le raccolte comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, che vengono sviluppate su misura della comunità contribuendo al diritto allo studio, alla educazione permanente e alla promozione della lettura. I documenti della Biblioteca si propongono di garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per aiutare la formazione di opinioni critiche libere da pregiudizi.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca è un luogo di accoglienza e condivisione, essa promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste e reclami, collabora con le associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali.

Efficacia ed efficienza

La Biblioteca si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca, il collegamento WiFi e le attività culturali. Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe fissate, i servizi aggiuntivi come la riproduzione in fotocopia del patrimonio della Biblioteca, la stampa di documenti da file o da internet.

Sono a carico degli utenti anche gli eventuali costi di iscrizione ai corsi organizzati dalla Biblioteca anche in collaborazione con altri soggetti.

La Biblioteca richiede il risarcimento in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale preso in prestito o consultato in sede.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili;
- descrizione dei diritti e doveri degli utenti;
- divulgazione dei principali servizi offerti;
- definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni attuali e impegno al miglioramento.

È possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca; il testo è inoltre accessibile sul sito web della Biblioteca.

La Biblioteca di Archivio Disarmo ha aderito al Polo Bibliotecario SBN RL1. L'adesione alla rete ha permesso di migliorare i servizi on-line legati alla consultazione del catalogo, alla promozione della lettura e consentendo agli utenti di accedere direttamente a funzioni di ricerca e di richiesta servizi legati al catalogo.

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

Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione

La Biblioteca di Archivio Disarmo è una Biblioteca di pubblica lettura. Ha sede a Roma in Via Paolo Mercuri 8.

Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri, riviste, studiare negli spazi della Biblioteca.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli.

BIBLIOTECA IN CIFRE

- 100 metri quadri di superficie accessibile al pubblico
- 16 posti a sedere per consultazione, lettura o studio
- 1 postazione internet e videoscrittura
- 2 postazioni dedicate alla consultazione del catalogo
- Stampante di rete bianco e nero e colori (formati A4 e A3)

Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste e materiale multimediale.

Alla data della presente Carta dei servizi, la Biblioteca mette a disposizione dei suoi utenti circa:

- 10.000 volumi a stampa
- 100 documenti multimediali (DVD, CD audio,)
- 10 periodici in abbonamento.

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dal Bibliotecario.

La Biblioteca accetta documenti in dono da parte di enti o cittadini. La biblioteca si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri soggetti (nel caso in cui le pubblicazioni donate fossero già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte).

Non si accettano in dono: enciclopedie, opere incomplete, in cattivo stato fisico, stampa periodica, libri scolastici e registrazioni audio o video sprovviste di bollino SIAE. Il donatore dovrà sottoscrivere una liberatoria di accettazione.

I nostri servizi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca	28 ore
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura

Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito e al servizio internet. La tessera di iscrizione viene rilasciata gratuitamente, previa compilazione dell'apposito modulo e presentazione di un documento di riconoscimento valido. Per i minori, che possono essere iscritti anche in età inferiore all'anno, il modulo va compilato dal genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale fino ai 15 anni.	Max 10 minuti
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	Immediata, accesso libero Max 16 posti a sedere
Disponibilità documenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti: <ul style="list-style-type: none"> • Conservati in sede 	Immediata
	Tempo trascorso tra il rientro in Biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • Periodici • Documenti rientrati dal prestito 	Immediata Immediata
Consulenza bibliografica e Reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento	Immediata fino a un Max di 30 minuti
Reference avanzato e/o elaborazione di bibliografie	Ricerche di particolare complessità o specialistiche. Ricerca assistita tramite utilizzo di banche dati specialistiche, elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti	Max 5 giorni lavorativi
Reference on-line	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	Max 3 giorni lavorativi

Prestito locale	Può accedere al servizio chi è iscritto alla Biblioteca presentando la tessera di iscrizione (sono esclusi dal prestito i materiali di sola consultazione e i documenti audio-visivi)	
	la Biblioteca di Archivio Disarmo fa parte del Polo Bibliotecario SBN RL1.	
	Durata del prestito e quantità documenti: 30 giorni non rinnovabili, massimo 3 volumi	
Prenotazione	Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti	Ogni documento può avere max3 prenotazioni e l'utente può
	La prenotazione può essere fatta anche on-line direttamente dall'utente sia per i documenti in prestito che per i documenti presenti in biblioteca	prenotare max 3 documenti Per i documenti presenti in Biblioteca la richiesta viene esaudita subito, durante l'orario di apertura
Prestito interbibliotecario	Prestito interbibliotecario tra biblioteche dell'intero territorio nazionale (il servizio è a pagamento per rimborso spese postali)	
	Documenti richiesti a biblioteche extra città Metropolitana	Tariffa fissa 10 €
	Documenti prestati a biblioteche extra	Tariffa fissa 5 €
Document Delivery	Richiesta e invio della riproduzione di un documento, generalmente articoli o capitoli di libri, in fotocopia (servizio interbibliotecario sul territorio nazionale)	
	Richiesta ad altre biblioteche (la richiesta deve essere fatta di persona dall'interessato, presso il banco del servizio informazioni)	
	Tempi dalla richiesta all'arrivo dei documenti	Mediamente 7 giorni lavorativi
	Tariffe	I costi dipendono dalla Biblioteca fornitrice
	Fornitura e invio ad altre biblioteche (la richiesta da parte della Biblioteca richiedente può essere effettuata telefonicamente o per posta elettronica)	

	<p>Tempi dalla richiesta all'invio dei documenti</p> <p>scansione di documenti della Biblioteca</p> <p>Tariffe fotocopie</p>	<p>Max 3 giorni lavorativi</p> <p>gratuita</p> <p>Fogli formato A4 0,10 € B/N, 0,40 € colori cadauno + spese di spedizione</p>
Riproduzione e stampa documenti	<p>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. La biblioteca consente agli utenti di stampare anche documenti da file o da internet inerenti ad attività di studio o ricerche per documentazione.</p>	
	Tariffe	<p>foglio A4 B/N 0,05 € foglio A3 B/N 0,10 € foglio A4 colore 0,30 € foglio A3 colore 0,60 €</p>
Postazioni per la videoscrittura		Utilizzo libero e gratuito
	Postazioni libere	1
Internet (postazioni fisse)	<p>Per l'utilizzo delle postazioni è necessario essere iscritti alla Biblioteca e registrati al servizio internet.</p>	
	Modalità di registrazione	<p>Per i minori 16 anni necessaria la presenza di un genitore per l'autorizzazione (con un proprio documento di identità)</p> <p>Altri: necessario un documento di identità</p>
	Navigazione	gratuita
	Durata navigazione	<p>Minori di 16 anni: Max 30 minuti</p> <p>Altri: Max 2 ore al giorno</p>
	Postazioni disponibili	1

Internet (WiFi) nell'area della Biblioteca	Per connettersi alla rete senza fili (WI-FI), destinata ai cittadini in possesso di un dispositivo adeguato alla connessione Wi-Fi, occorrerà richiedere le credenziali al personale	
Alfabetizzazione informatica	Avvio e assistenza consultazione catalogo on-line	Immediata

Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca di Archivio Disarmo 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
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi"
- cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione della Città Metropolitana e con le biblioteche italiane e straniere per garantire un maggiore accesso all'informazione
- curare la preparazione del personale
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

Rapporto del personale con gli utenti

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.

La Biblioteca è aperta a tutti

Chiunque può accedere agli spazi e alle sale della Biblioteca.

Il personale della Biblioteca non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni.

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.

Oggetti personali

L'utente è invitato a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio. La Biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti. Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre un mese dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

Cibi e bevande

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio.

Gli animali in biblioteca

La Biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione. Gli animali sono i benvenuti, ma chi li porta in Biblioteca deve adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. Deve aver cura che non sporchi all'interno degli spazi e deve in ogni caso vigilare costantemente sull'animale.

Uso dei telefoni cellulari

Non è consentito telefonare nell'area lettura e studio. È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi.

Sicurezza

La Biblioteca rispetta le norme vigenti in materia di sicurezza.

Informativa sul trattamento dei dati personali

(ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE – GDPR)

Il trattamento di dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza dell'interessato e i suoi diritti.

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 (via e-mail o posta ordinaria).

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, e-mail (all'indirizzo: info@archiviadisarmo.it).

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal ricevimento.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

I diritti e i doveri dell'utente

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta", anche dai regolamenti (della Biblioteca e del servizio internet) che stabiliscono le norme di funzionamento della Biblioteca stessa, derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato.

- **Diritto alla tutela della propria persona** Ogni utente ha diritto a essere informato sul trattamento dei dati personali e alla riservatezza 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 continuità del servizio** 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 in forma scritta (posta ordinaria o email) o compilando il modulo on-line sul sito della Biblioteca.
- **Dovere del rispetto per l'istituzione** L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti 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 nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento).
- **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 delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca** La Biblioteca di Archivio Disarmo riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet. Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.
- **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.

Orari e modalità di accesso

APERTURA BIBLIOTECA

Tutto l'anno da lunedì a venerdì secondo i seguenti orari

	Orario Continuato
Lunedì	9:00-14:00
Martedì	9:00-17:00
Mercoledì	9:00-14:00
Giovedì	9:00-14:00
Venerdì	9:00-14:00

Chiusure abituali

Tutti i Sabati e le Domeniche

1° e 6 Gennaio

Lunedì di Pasqua

25 Aprile

1° Maggio

2 Giugno

29 Giugno
15 Agosto
Le due settimane centrali del mese agosto
1° Novembre
8, 25 e 26 Dicembre

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

INDIRIZZO

Biblioteca di Archivio Disarmo – Via Paolo Mercuri 8, 00193 Roma
E' comodamente raggiungibile con i mezzi pubblici (Linea A Metro, fermata Lepanto o Spagna).

TELEFONO: 06.36000343

E-MAIL: info@archiviodisarmo.it

SITO INTERNET: www.archiviodisarmo.it