

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed adempie alla Direttiva del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 18/10/2007:

uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

continuità

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

partecipazione e trasparenza

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di erogazione dei servizi anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff della biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Sarà assicurato un trattamento rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico sarà disponibile a rispondere alle informazioni richieste.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L' ISTITUZIONE. La Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte (BiASA) è una delle biblioteche pubbliche statali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. E' l'unica specializzata in archeologia e storia dell'arte a livello nazionale. Dal 1998 fa parte del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) nel polo della Biblioteca nazionale centrale di Roma (BVE)

LA SEDE. Ha sede principale nel quattrocentesco Palazzo Venezia, piazza Venezia 3, Roma, ed una distaccata nella monumentale Sala della Crociera all'interno del Palazzo del Collegio Romano, via del Collegio Romano 27, in origine sede della Bibliotheca Maior dei Gesuiti.

SEDE DI PALAZZO VENEZIA:

Al piano seminterrato è situata la Sala Cataloghi.

Al piano terreno si trova la Sala Barbo, che ospita una delle più significative raccolte della Biblioteca, imperniata sull'archeologia, la topografia e la storia dell'arte di Roma e del Lazio.

Al primo piano si trovano: l'ingresso della biblioteca, dove si espletano le operazioni di accesso; le Sale di Consultazione; l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Servizio di Prestito; il Servizio di Fotoriproduzioni.

Al quinto piano è ubicata la Sala Lanciani, presso cui è conservato l'omonimo Fondo, ove si consultano i Manoscritti e la Sezione Rari.

SEDE DISTACCATA DELLA CROCIERA:

Vi sono conservate importanti collezioni storiche e sezioni speciali della biblioteca

STORIA E PATRIMONIO. La Biblioteca è nata nel 1922 in seno all'Istituto Nazionale di Archeologia e Storia dell'Arte, fondato nel 1918 per iniziativa di Corrado Ricci. Il nucleo originario era costituito dalle raccolte librerie della Direzione Generale degli Scavi e dei Musei (poi delle Antichità e Belle Arti) del Ministero della Pubblica Istruzione, a cui si sono aggiunte in breve tempo pregevoli donazioni e acquisti. Tra questi ultimi si segnala il fondo Rodolfo Lanciani, acquisito nel 1929, comprendente circa 15.000 stampe e disegni, album di schizzi, appunti autografi preziosi per lo studio della topografia romana. Tra i lasciti e le donazioni si ricordano : Ruffo, Pagliara, Castellani, Vessella, Ricci, Monneret, Giglioli, Rossi, Rusconi, Venturoli, Belli Barsali, tutti conservati nella sede distaccata della Crociera. Sempre nella sede della Crociera si trova l'importante collezione dei cataloghi delle principali case d'asta.

Il patrimonio della BiASA, incrementato nel corso degli anni, consta di circa 380.000 volumi, di circa 3500 testate di periodici, di oltre 20.000 unità di materiale grafico, di una collezione di opere manoscritte e fondi archivistici che superano le 100.000 carte. Preziosa la raccolta di libri di viaggio e notevole quella di cataloghi di esposizioni. La Biblioteca possiede inoltre una ricca collezione di microfiche e di opere in supporto elettronico.

LA MISSIONE. La BiASA ha la funzione di offrire strumenti di studio e ricerca nell'ambito dell'archeologia e della storia dell'arte. Si rivolge ad un bacino di utenza composto prevalentemente da docenti e studenti di università italiane e straniere e da ricercatori ed operatori del settore dei beni culturali.

I COMPITI

- Conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- Acquisire la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza
- Documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti
- Offrire supporto alla ricerca scientifica nell'ambito delle discipline attinenti alla sua specializzazione: l'archeologia, l'architettura, la storia dell'arte, il restauro, le arti decorative, il collezionismo, il design
- Assistere e guidare gli utenti al recupero delle informazioni bibliografiche nei diversi percorsi di ricerca
- Valorizzare e allargare la fruizione del proprio patrimonio mediante l'organizzazione di esposizioni tematiche del materiale documentario e la pubblicazione in formato digitale di parte delle proprie collezioni

I SERVIZI

- Accoglienza e orientamento
- Assistenza qualificata nella ricerca ai cataloghi e informazioni bibliografiche
- Consultazione delle raccolte
- Consultazione risorse elettroniche e banche dati bibliografiche
- Consultazione banca dati CEI (catalogazione elettronica delle incisioni riguardanti l'iconografia dei monumenti antichi di Roma, del Lazio e della Campania, contenute nei volumi posseduti dalla Biblioteca, pubblicati nei secoli XVI-XIX)
- Consultazione patrimonio digitalizzato
- Informazioni bibliografiche per utenti remoti
- Prestito locale e interbibliotecario, nazionale e internazionale e fornitura di documenti
- Fotoriproduzioni
- Concessione dei diritti di riproduzione per fini editoriali del materiale posseduto
- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Visite guidate

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Orario di apertura:

La Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte è aperta al pubblico durante tutto l'anno – tranne le domeniche, le festività civili e religiose, il 29 giugno (santi Pietro e Paolo, patroni di Roma) - con i seguenti orari:

Biblioteca, sede centrale:

Accoglienza e Sale di Consultazione al I piano : 8.30-19.30 da lunedì a venerdì ; 9.30-13.30 sabato

Sala Barbo: 9.30-17.00 da lunedì a venerdì; 9.30-13.30 sabato

Sala Lanciani: 9.30-13.30 da lunedì a sabato

Sede distaccata

della Crociera: 9,30- 17.00 mercoledì

La BiASA osserva il solo orario antimeridiano (lun.- ven. 8.30 – 13.30, sabato 9.30 – 13.30) nella settimana antecedente o successiva alla Pasqua, nella prima e nell'ultima settimana di agosto, dal 24 al 31 dicembre.

Effettua la chiusura straordinaria al pubblico per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario nella II e III settimana di agosto: in quel periodo restano aperti ad orario ridotto (dalle 11.00 alle 12.00) la consultazione dei cataloghi e i servizi di informazioni bibliografiche.

Modalità e requisiti di accesso

Per essere ammessi alla Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte è necessario aver compiuto 19 anni (18 se già studenti universitari) ed essere in possesso di un documento di identità valido.

Ai cittadini non facenti parte della UE viene richiesto il passaporto e/o carta di identità rilasciata da autorità italiana, più permesso di soggiorno.

E' possibile ricevere all'accoglienza, in tempo reale, un tesserino magnetico giornaliero, utile anche per accedere alle postazioni informatiche. In caso di frequenza non saltuaria è possibile ricevere, previa compilazione di un modulo anagrafico, un tesserino magnetico di validità annuale.

Orario dei servizi

-Accoglienza, orientamento, sale di consultazione a presa diretta e Informazioni bibliografiche: 8.30-19.30

- Consultazione assistita del patrimonio su supporto non tradizionale (banche dati specialistiche on line, risorse elettroniche, microfiche e microfilm): lunedì, martedì, giovedì 10.00 – 13.00 e 15.00 – 18.00; mercoledì e venerdì 10.00 – 13.00.

- Consultazione "Rari Roma" digitalizzati e banca dati C.E.I /Cnr : dal lunedì al venerdì 10.00 – 13.00.

- Prestito: dal lunedì al venerdì 10.00 – 13.00; martedì e giovedì anche 15.00 - 17.00

- Fotoriproduzioni: dal lunedì al venerdì 10.00 – 13.00 e 15.00 – 18.00; sabato 10.00 – 13.00.

- URP : lunedì, martedì, giovedì 10.00 -13.00 e 15.00 -18.00; mercoledì e venerdì 10.00 -13.00.

Modalità e tempi di attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni

- Il tesserino magnetico giornaliero viene rilasciato in tempo reale
- Il tesserino magnetico di validità annuale viene rilasciato in tempo reale negli orari dell'URP.

L'accesso al Prestito è consentito, negli orari di apertura del servizio, agli utenti muniti di tesserino magnetico annuale residenti nella Regione Lazio. I cittadini dei paesi UE devono essere in grado di documentare le proprie

necessità di studio e il proprio domicilio; i cittadini di paesi extracomunitari, oltre alla predetta documentazione, devono essere in possesso di una certificazione attestante il periodo di soggiorno, e della presentazione di un'istituzione culturale o di un'autorità diplomatica (D.P.R. n .417/95).

- L'autorizzazione alle fotocopie per motivi di studio viene rilasciata in tempo reale, previa compilazione di un modulo, dagli assistenti di sala.

- L'autorizzazione alla riproduzione per motivi editoriali è concessa dal direttore. La richiesta viene inoltrata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), a cui va presentata. Il tempo complessivo di attesa è di una settimana.

- L'autorizzazione ad introdurre in biblioteca libri propri- che deve rivestire carattere di eccezionalità, dovuta a particolari motivi di studio – viene rilasciata in tempo reale dall'assistente di sala.

Accoglienza, informazione e orientamento

Punti informativi:

Al primo piano, all'ingresso della Biblioteca, si trova il bancone dell'accoglienza, dove vengono date le prime informazioni e rilasciati i tesserini magnetici per l'accesso.,

Nell'adiacente Sala III è possibile rivolgersi al bibliotecario per orientamento, informazioni bibliografiche e ausilio nella consultazione dei cataloghi

Sempre al primo piano si trova l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), struttura centrale per l'orientamento, la guida e l'assistenza agli utenti, e per la comunicazione interna ed esterna della biblioteca. Presso l'URP è disponibile materiale informativo sui servizi, prospetti con gli orari, depliant..

Gli utenti si rivolgono all'URP per:

- informazioni sul funzionamento della biblioteca;
- visite guidate su appuntamento alla Biblioteca, sede principale, o alla sede della Crociera, nei giorni di apertura;
- guida, consulenza e assistenza alla consultazione delle risorse elettroniche e delle microforme;
- ricerca presso altre istituzioni di documenti non conservati dalla BiASA;
- informazioni bibliografiche anche da remoto per posta elettronica, fax, telefono, posta ordinaria a: b-asar.urp@beniculturali.it; fax 066781167; tel. 0669770031; BiASA , Urp, Piazza Venezia 3. 00187 Roma;
- autorizzazioni alla riproduzione di materiale a scopo editoriale;
- prenotazioni in occasione di eventi curati dalla biblioteca;
- reclami, proposte e suggerimenti, da compilare in loco o da inviare per posta elettronica all'indirizzo:

b-asar.urp@beniculturali.it

Informazioni online

Tutte le informazioni sulla Biblioteca si trovano sul sito della BiASA all'indirizzo: www.archeologica.librari.beniculturali.it.

Accesso per persone con disabilità

La BiASA, data la sua difficile ubicazione in un palazzo storico, non è per il momento provvista di accessi facilitati per disabili. E' disponibile una toilette attrezzata per disabili.

FRUIZIONE: Ampiezza

Capacità ricettiva

La Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte dispone di 80 posti complessivamente nelle sale di consultazione della sede centrale, e di 12 posti nella sede distaccata della Crociera. Le prese elettriche per pc portatili sono 60 nelle sale di consultazione, 4 nella Sala Barbo, 4 nella Sala Lanciani.

Disponibilità del materiale fruibile

documenti consultabili a scaffalatura aperta:

circa 70.000 documenti, pari al 18% del patrimonio librario, che consta in tutto di circa 380.000 opere. Sono a scaffalatura aperta le opere di consultazione generale, quali enciclopedie, dizionari, repertori biografici e bibliografici, che si trovano in sala IV al piano rialzato. Un elenco delle collocazioni delle opere a presa diretta dagli scaffali è esposto nelle varie sale.

distribuzione

La maggior parte del materiale librario della BiASA è collocato nei magazzini, o nelle Sale Barbo, Lanciani, Crociera ed è richiedibile compilando un modulo. In ciascun modulo si possono richiedere due volumi della stessa opera o tre annate consecutive di periodico; si possono fare tre richieste di monografie (fino ad un massimo di sei volumi) e tre richieste di periodici (fino ad un massimo di nove annate) la mattina dalle 9.30 alle 13.30 e altrettante il pomeriggio dalle 14.00 alle 17.15.

Nella Sala Lanciani, aperta solo la mattina dalle 9.30 alle 13.30, le richieste si possono fare fino alle 13.00.

Nella Sala Barbo le richieste possono essere aumentate fino a cinque monografie e cinque periodici dalle 9.30 alle 13.30, altrettante dalle 14.00 alle 16.30.

Altre tipologie di documenti:

Non ci sono limiti alle richieste di documenti non cartacei, quali cd rom e microfiche, consultabili negli orari stabiliti presso il servizio attivo in Sala I il lunedì, martedì, giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00; il mercoledì e il venerdì dalle 10.00 alle 13.00.

Orari della distribuzione e tempi di attesa per la consegna:

Distribuzione del materiale librario al I piano (V sala): dal lunedì al venerdì 9.30 – 13.30 ; 14.00 – 17.15. Sabato 9.30 – 13.00. Le richieste partono ogni mezz'ora, la consegna del materiale librario presso il banco della distribuzione in V sala avviene entro i successivi 30 minuti.

Distribuzione in Sala Barbo: 9.30 -13.30 ; 14.00 -16.30. Sabato 9.30 -13.00. La consegna del materiale in Sala Barbo di norma non richiede attese.

Distribuzione in Sala Lanciani: 9,30 – 13.00 dal lunedì al sabato. La consegna del materiale di norma non richiede attese.

Distribuzione nella sede distaccata della Crociera: mercoledì 9.30 -13.00; 14 - 16.30. La consegna del materiale librario può richiedere un'attesa massima di 15'.

Durata del deposito:

Il deposito dei documenti, della durata massima di 7 giorni è consentito solo per il materiale richiesto presso la distribuzione in Sala V.

FRUIZIONE: Efficacia della mediazione**Assistenza di personale qualificato alla ricerca**

Nell'orario di apertura al pubblico dei vari settori della Biblioteca è costante la presenza nelle sale di personale tecnico-scientifico per facilitare la consultazione dei cataloghi, segnalare strumenti di ricerca, aiutare a localizzare i documenti.

Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:

Non è presente in biblioteca personale specializzato per categorie svantaggiate, ma è cura del personale dell'URP fare in modo che sia assicurata ogni possibile assistenza qualora venga richiesta con almeno un giorno di anticipo.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:***Cataloghi della Biblioteca a schede:***

- Catalogo per autori 1922-1992
- Catalogo per soggetti 1922-1998

- Catalogo dei periodici 1922 -
- Catalogo dei cataloghi di vendita all'asta
- Cataloghi delle sezioni musicale e teatrale
- Cataloghi dei manoscritti e dei manoscritti musicali;
- Catalogo del Fondo Lanciani

Cataloghi della Biblioteca in rete accessibili dal sito:
www.archeologica.librari.beniculturali.it

<u>base dati polo SBN comprendente:</u>	<u>Cataloghi storici digitalizzati:</u>
- catalogo per autori e titoli dal 1992	- catalogo per autori o titoli 1922-'92
- catalogo per soggetti dal 1998	- catalogo per soggetti 1922-'98
- catalogo sistematico dal 1998	- catalogo della sez. musicale
- catalogo dei periodici	- catalogo della sez. teatrale

- Repertori bibliografici e bibliografie specializzate :
 sono disponibili enciclopedie, repertori bibliografici generali e i più importanti repertori bibliografici per le discipline attinenti la specializzazione della biblioteca: archeologia, architettura, storia dell'arte, arti decorative, collezionismo, design.

Sono consultabili anche dati bibliografiche e repertori tramite la rete interna *tatoo*. Importanti banche dati bibliografiche internazionali, risorse elettroniche, repertori e archivi fotografici su microfiche sono consultabili con la guida del bibliotecario, presso l'apposito Servizio Informazioni bibliografiche in Sala I.

La BiASA non dispone attualmente di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.

PRESTITO

Il servizio è disciplinato dal Regolamento delle Biblioteche Pubbliche Statali (D.P.R. 5 luglio 1995, n. 417 art. 50-60 e 61) e dal regolamento interno del Prestito consultabile sul sito della BiASA all'indirizzo:

www.archeologica.librari.beniculturali.it. Si articola in:

- **PRESTITO LOCALE:** prestito di volumi presenti in sede previa iscrizione degli utenti al servizio
- **PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE:** prestito di documenti localizzati in biblioteche fuori Roma; prestito di volumi della BiASA ad altre biblioteche; servizio di fornitura di documenti (riproduzioni di opere o parti di opere da e per biblioteche fuori Roma) previa iscrizione degli utenti al servizio.

Sono ammessi al prestito tutti coloro che abbiano compiuto il 18° anno di età, residenti nella regione Lazio. I non residenti nella regione -sia italiani che dei paesi comunitari - sono tenuti a documentare i motivi di studio o di ricerca e il proprio domicilio, anche se temporaneo, nel Lazio. Ai cittadini

dei Paesi extra comunitari oltre alla documentazione sopraindicata viene richiesta una presentazione di un'autorità diplomatica o di una istituzione culturale .

- L'attesa per l'iscrizione è di max 15 minuti

PRESTITO LOCALE

Orario del servizio

da lunedì a venerdì : 10.00 – 13.00
martedì e giovedì anche : 15.00 – 17.00

Nel mese di agosto il servizio è sospeso nelle due settimane centrali per la ricognizione annuale delle registrazioni. La sospensione è comunicata con anticipo all'utenza.

Il servizio di prestito locale è gratuito.

Disponibilità del materiale: documenti richiedibili, durata del prestito e attesa per la consegna in sede.

Si possono richiedere, compilando l'apposito modulo, 2 documenti / max 4 volumi per volta

Per le esclusioni dal prestito vedere il regolamento.

La durata del prestito è di 15 giorni non rinnovabili
L'attesa per la consegna in sede è di max 15 minuti

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Orario del servizio

da lunedì a venerdì 10.00-13.00
martedì e giovedì anche 15.00-17.00
sabato chiuso

Nel mese di agosto il servizio è sospeso nelle due settimane centrali per la ricognizione annuale delle registrazioni. La sospensione è comunicata con anticipo all'utenza.

Disponibilità del materiale: documenti richiedibili, durata del prestito e attesa per la consegna in sede.

Si possono richiedere due opere alla volta max 4 volumi
Per le esclusioni dal prestito vedere il regolamento.
Le richieste vengono inoltrate in max 3 giorni

I documenti richiesti vengono inviati ad altre biblioteche max entro 3 giorni
La durata del prestito è di 20 giorni dalla data del ricevimento

La copertura delle spese postali è a carico dell'utente che dovrà versare per
 - Euro 7,24 se si utilizzano le procedure ILL-SBN l'Italia:
 - Euro 10,32 negli altri casi.

Il pagamento si effettua tramite c.c.p. 871012 intestato alla Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, indicando nella causale: capo XXIX, capitolo 2584 art. 3, codice versante L522; beneficiaria Biblioteca di Archeologia e Storia dell' Arte, Roma.

Per l'estero il pagamento si effettua con IFLA voucher

Servizio di fornitura dei documenti

Le richieste di riproduzione da remoto, per motivi di studio o di ricerca, devono essere inoltrate all'Ufficio Prestito. Le richieste vengono trasmesse alla ditta concessionaria del servizio che invierà il preventivo di spesa.

RIPRODUZIONI

E' possibile, previa autorizzazione, richiedere digitalizzazioni da scanner planetario, fotografie, microfilm e riproduzioni digitali del patrimonio documentario della Biblioteca per motivi di studio o per scopi commerciali, nel rispetto dei regolamenti (D.P.R. 417/1995, Regolamento interno) e della normativa vigente sulla tutela del diritto d'autore (legge 633/1941 e successive modificazioni)

Il servizio, a pagamento, è affidato in concessione alla Ditta Gap S.r.l.

Il tariffario è disponibile presso gli operatori della ditta concessionaria del servizio (IV sala)

Orario e modalità del servizio:

da lunedì a sabato 10.00-13.00

da lunedì a venerdì 15.00-18.00

L' autorizzazione alla riproduzione va richiesta con compilazione di un modulo agli assistenti delle sale di consultazione.

Non tutto il patrimonio documentario è riproducibile nel rispetto delle norme per la tutela e per la salvaguardia del diritto d'autore.

Richiesta, pagamento e ritiro delle riproduzioni si effettuano presso l'operatore della ditta in Sala IV.

Disponibilità degli strumenti: possibilità di riproduzione a scopo editoriale e/o commerciale

Le richieste di riproduzione a scopo editoriale e commerciale vanno indirizzate alla Direzione della BiASA tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, o in sede, o per e-mail all'indirizzo

b-asar.urp@beniculturali.it, o per fax al n. 06 6781167, o per posta ordinaria all'indirizzo : Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte, Piazza Venezia 3 - 00187 Roma .

Per le riproduzioni in pubblicazioni con tiratura superiore alle 2000 copie e/o con un prezzo di copertina superiore a 77,47 euro, vanno pagati i diritti di riproduzione secondo la Legge 14-01-1993 n. 4. e successive modifiche e integrazioni. I costi, per quanto riguarda l'Italia, sono di 10,33 euro per ogni riproduzione b/n e di 51,65 euro per ogni riproduzione a colori. Il pagamento, con l'indicazione della specifica causale (Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte, piazza Venezia 3, Roma – Diritti di riproduzione) va effettuato sul c/c postale n. 871012 intestato alla Tesoreria Provinciale dello Stato- Roma (Capo XXIX, cap. 2584/art.3) codice versante L 522. Il pagamento dei diritti di riproduzione non riguarda i periodici di carattere scientifico.

Il destinatario dell'autorizzazione, che rientri o meno nelle condizioni di cui sopra, è tenuto a consegnare alla Biblioteca almeno un esemplare del volume pubblicato.

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

Ricerca per corrispondenza

Gli utenti remoti possono fare richiesta di ricerche e di controlli bibliografici rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Informazioni bibliografiche, tramite posta elettronica, fax, posta ordinaria, ai quali viene risposto con gli stessi mezzi in un tempo massimo di 10 giorni dalla ricezione.

Indicazione dei referenti

Referenti per le informazioni bibliografiche a distanza sono la dott. Elena Lodovica Petrina (responsabile) e la dott. Perla Pedretti.

e-mail: b-asar.urp@beniculturali.it; tel. 06 69770031

Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto

Sono stati digitalizzate quasi interamente 117 testate di periodici italiani, fruibili on line dal sito della BiASA (www.archeologica.librari.beniculturali.it). Le testate di periodici conservate in Biblioteca sono in totale circa 3.900.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

utilizzare i moduli allegati, disponibili all'ingresso e/o nelle sale di consultazione presso gli assistenti, e consegnarli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Possono altresì inviare una e-mail agli indirizzi: b-asar.urp@beniculturali.it ; b-asar@beniculturali.it o un fax al n. 06 6781167

La Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare le seguenti forme di ristoro:

- migliorare l'informazione ove fosse carente, attraverso avvisi e depliant informativi;
- dare spiegazione all'utente ove fossero sorti malintesi

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa oltre che all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

Biblioteca di Archeologia e Storia dell'Arte

Piazza Venezia 3 – 00187 Roma

Tel. 06 6977001/ 69770031..... Fax 06 6781167.....

MODULO DI RECLAMO*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)***RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A

A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____

_____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO_____
_____**MOTIVO DEL RECLAMO:**_____

_____**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**_____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n°196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati

esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni