

Carta dei servizi

Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento di garanzia nell'erogazione dei servizi pubblici, in particolare il rapporto tra l'erogazione del servizio bibliotecario e gli utenti (le prestazioni che il servizio si impegna ad assicurare, il livello di qualità e le modalità di fruizione, nonché le forme di partecipazione e controllo messe a disposizione degli utenti).

E' uno strumento per informare l'utente sulla quantità e qualità dei servizi offerti.

Elementi identificativi

Biblioteca "Alberto Vianello" del Club Alpino Italiano Sezione di Roma
Via Galvani, 10 – 00153 Roma (RM)

Contatti:

telefono: 065782224

email: segreteria@cairoma.it biblioteca@cairoma.it

sito web: <http://bibliocairoma.it>

Orari di apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì: 16.00-20.00

su appuntamento anche in altri orari

Orari di erogazione dei servizi:

da lunedì a venerdì: 16.00-20.00

su appuntamento anche in altri orari

La mission della Biblioteca "Alberto Vianello"

La Biblioteca Alberto Vianello:

- si configura come una biblioteca di conservazione, di consultazione, prestito e pubblica lettura, quale via di accesso libero e gratuito all'informazione e alla conoscenza.
- il prestito è riservato ai soci del CAI Roma ma la consultazione è aperta a tutti i potenziali utenti, senza alcuna distinzione
- coniuga la tradizionale vocazione alla conservazione del patrimonio storico con l'obiettivo di fornire ai potenziali utenti opportunità di informazione e apprendimento, strumenti per lo studio e la ricerca, proposte per la lettura, occasioni di socializzazione
- accresce il proprio patrimonio per offrire materiale aggiornato e rappresentativo negli ambiti della propria specializzazione, attraverso tutti gli strumenti e i supporti informativi: libri, riviste, CD, DVD, cartografia

Principi di erogazione del servizio

Uguaglianza: i servizi sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, credo politico o religioso, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. E' rispettata la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità: i servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno

preventivamente annunciati, adoperandosi in ogni modo per una riduzione del disagio e una tempestativa ripresa dei servizi.

Accessibilità: gli orari di apertura sono ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita (ed è previsto in casi particolari anche l'accesso su appuntamento in orari diversi). La biblioteca è ospitata in un edificio scolastico ed è impegnata nell'eliminazione delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta: le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazioni disponibili.

Partecipazione e trasparenza: la maggior parte degli utenti sono soci del CAI Roma proprietario della biblioteca e ciò garantisce la partecipazione alla gestione attraverso gli organi istituzionali di rappresentanza all'interno dell'associazione; suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami possono essere inoltrati attraverso la posta elettronica dell'associazione.

Efficienza, efficacia ed economicità: il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficienza (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede: la biblioteca, in attesa del trasferimento nella nuova sede acquistata nel 2022) è ospitata in un edificio scolastico, pertinenza del Istituto Scolastico De Amicis. E' facilmente accessibile, è possibile parcheggiare nel cortile interno, la disposizione di una pedana, se necessario, permette l'accesso ai disabili (un bagno disabili è accessibile in un altro edificio accessibile dal medesimo cortile). Gli ambienti sono mantenuti puliti, confortevoli, funzionali e sicuri), esistono ampi spazi per la consultazione.

Raccolte documentarie e organizzazione: le oltre 10.000 unità inventariali sono suddivise tra fondo rari, libri moderni, periodici, materiale multimediale e cartografia. I documenti sono ordinati con il criterio di garantire l'immediata accessibilità e reperibilità per aree di interesse. E' in corso la catalogazione delle opere possedute e l'inserimento in SBN. L'incremento del patrimonio deriva dall'acquisto, secondo le possibilità di bilancio e pubblici contributi, e dalla donazione di libri, periodici, documenti in formato multimediale e cartografia. Entro questo limite la biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile una varietà aggiornata di materiali relativa alla propria specializzazione.

Associato alla biblioteca è anche l'Archivio Storico Fotografico e Cartaceo riconosciuto e protetto dalla Soprintendenza.

Personale: i segretari del CAI Roma si occupano anche della biblioteca mentre la catalogazione è svolta da volontari e da un professionista, regolarmente retribuito.

Cooperazione interbibliotecaria: la biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale e ciò consente agli utenti di accedere al servizio di prestito interbibliotecario.

Servizi

La biblioteca ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi relativi alle sue aree di specializzazione. Il servizio di lettura e consultazione è aperto a tutti.

Il responsabile della biblioteca è a disposizione degli utenti per fornire tutte le informazioni utili alla ricerca di un documento. Nei locali è possibile anche l'accesso con libri propri. E' possibile anche la consultazione di materiale multimediale sui computer disponibili.

Servizio di prestito

Per accedere al prestito occorre essere iscritti all'associazione, salvo casi particolari, per esigenze di studio, che possono essere autorizzati dal responsabile della biblioteca. I volumi sono ammessi al prestito per 30 giorni, prorogabili per altri 30 giorni, se non già prenotati da un altro utente (per telefono o per email), non si possono avere in prestito contemporaneamente più di due opere (e complessivi quattro volumi). Sono escluse dal prestito: opere edite più di 50 anni fa, volumi esauriti sul mercato, periodici e

miscellanee, opere in precario stato di conservazione, opere considerate di particolare pregio, cartografia.

Qualora il materiale prestato non sia restituito entro i termini prescritti, trascorsi quindici giorni dalla scadenza la biblioteca ne sollecita la restituzione, per telefono o e-mail; trascorsi ulteriori sette giorni invia all'utente un ulteriore sollecito; superati i trenta giorni di ritardo l'utente viene escluso dal prestito per un periodo uguale al ritardo accumulato; in caso di danneggiamento o di mancata restituzione l'utente verrà escluso dal prestito (in via temporanea o definitiva in caso di recidiva) e dovrà provvedere all'acquisto di una nuova copia o, se non disponibile in commercio, di documento di analogo valore commerciale.

Prestito interbibliotecario

E' previsto, con il rimborso delle spese di spedizione.

Servizio di riproduzione e fornitura documenti

E' disponibile per gli utenti che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

Servizi di informazione

Il responsabile della biblioteca fornisce consulenza bibliografica e assistenza per la ricerca, attraverso il catalogo e gli inventari disponibili.

Servizio Internet

I locali della biblioteca sono dotati di una connessione Internet WI-FI e gli utenti possono servirsene su richiesta.

Documentazione locale

L'archivio storico fotografico e un'ampia sezione della biblioteca costituiscono un'importante fonte di documentazione sul territorio della nostra regione.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e conoscenza. Fornisce un supporto culturale ai vari corsi organizzati dall'associazione.

Diritti e doveri

L'associazione CAI Roma supporta la biblioteca come patrimonio essenziale e insostituibile.

Il personale garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca; assiste gli utenti per le ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza, senza discriminazione alcuna; rispettando i regolamenti con imparzialità e sollecitudine.

L'utente deve rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, gli orari, le norme elementari della convivenza civile, il divieto di fumare; rispettare i documenti e gli arredi senza recarvi danno e mettere a rischio la loro integrità e conservazione; essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

Tutela dei diritti degli utenti, informazione e partecipazione

Reclami: gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi. Il reclamo, contenente le generalità, può essere inoltrato per posta elettronica all'indirizzo segreteria@cairoma.it.

Rapporto con gli utenti: il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari; può essere allontanato chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Informazione e partecipazione

Gli utenti possono presentare in qualsiasi momento suggerimenti per l'acquisto di libri e documenti via e-mail, nonché fornire indicazioni per il miglioramento del servizio. L'associazione consente e favorisce promozione di libri e lettura.

La Carta dei Servizi è affissa in biblioteca e può essere modificata dal Presidente CAI Roma e dal Consiglio CAI Roma.