

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DELL'ISTITUTO ITALIANO DI NUMISMATICA

<b>Sede</b>	Palazzo Barberini Via della Quattro Fontane, n.13
<b>Orario</b>	L'accesso al pubblico è consentito il martedì e il venerdì dalle ore 10,30 alle ore 16,30, previa mail informativa e appuntamento. L'accesso è consentito in giorni ed orari diversi solo su appuntamento
<b>Telefono</b>	06 4743603
<b>e-mail</b>	istituto@istitutoitalianonumismatica.it
<b>indirizzo Internet</b>	<a href="https://www.istitutoitalianonumismatica.it">https://www.istitutoitalianonumismatica.it</a>
<b>PEC</b>	istitutoitalianonumismatica@pec.it

### **Finalità della Biblioteca**

La Biblioteca dell'Istituto Italiano di Numismatica si configura come una Biblioteca di ricerca rivolta agli studiosi di discipline umanistiche (storiche, archeologiche, numismatiche). La Biblioteca, infatti, è ricca di opere e riviste interessanti la numismatica di tutte le età. Essa ha il compito di raccogliere, organizzare, conservare e rendere fruibile il patrimonio bibliografico e documentario acquisito con fondi dell'Istituto, per lasciti e donazioni, per scambio.

Fornisce ai propri utenti ricerche bibliografiche, documenti e informazioni adeguati alle necessità di consultazione bibliografica e di studio

### **A cosa serve la Carta dei servizi**

La Carta dei servizi della Biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e gli utenti.

### **La Carta dei Servizi fa riferimento alle linee guida contenute nei seguenti provvedimenti:**

- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*
- Decreto Ministro per la Funzione Pubblica 28.11.2000 *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*

- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica 24.03.2004 *Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni*

- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica 24.03.2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini

- Direttiva Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione 20.12.2006 per una pubblica amministrazione di qualità

- Legge 07.06.2000, n. 150 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

La Carta dei Servizi, aggiornata nel tempo, viene resa disponibile e adeguatamente segnalata presso la sede dell'Istituto e sul suo portale web

Il personale dell'Istituto e gli utenti della Biblioteca sono tenuti a conoscerla e a rispettarla.

### **Principi fondamentali della Carta dei servizi di biblioteca**

- Eguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica
- Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- Continuità: l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità
- Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

### **Servizio di consultazione e studio in sede**

La consultazione dei cataloghi e del patrimonio bibliografico e documentario può avvenire in maniera diretta da parte dell'utente o tramite la mediazione del personale che presta assistenza in biblioteca.

### **Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati**

La Biblioteca avrà cura di istruire e orientare l'utente a utilizzare le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria. L'accesso al patrimonio può avvenire, oltre che da parte dell'utente, con la mediazione del personale che darà la dovuta assistenza e consulenza per la selezione e il recupero del materiale bibliografico o informativo.

Specifiche collaborazioni bibliografiche e documentarie vanno concordate con la Direzione dell'Istituto.

### **Servizio internet**

Nelle sale della Biblioteca è disponibile il servizio internet. L'utente potrà a tal fine utilizzare il proprio device.

### **Servizio di riproduzione digitale**

Il servizio, esteso agli utenti ai soli fini di studio e ricerca, permette di effettuare la scansione di parti di libro e di riviste posseduti mediante l'uso di tablet o smart phone degli utenti. Le scansioni sono consentite nei limiti previsti dalla normativa vigente (15% di ciascun volume) sulla tutela del diritto di autore. La riproduzione non è consentita qualora sia contraria alle norme del diritto di autore e per volumi antichi, o qualora la procedura metta a rischio la conservazione del materiale.

### **Orario dei servizi e modalità di accesso**

L'accesso al pubblico è consentito il martedì e il venerdì dalle ore 10,30 alle ore 16,30, previa mail informativa e appuntamento. L'accesso è consentito in giorni ed orari diversi solo su appuntamento. L'ingresso è consentito fino ad un'ora e mezza prima della chiusura. Agli studenti è richiesta una lettera di presentazione del professore con il quale conducono gli studi.

### **Servizio di prestito**

Non si effettua il prestito esterno.

### **Tutela dei diritti degli utenti**

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, telefonicamente o tramite posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. La Direzione dell'Istituto effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni

del reclamo, indicando i termini e le possibilità di rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo.

### **Forme di partecipazione**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di opere a stampa non possedute dalla Biblioteca, attraverso apposita modulistica, e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi.

### **Rapporto con gli utenti**

Il comportamento del personale dell'Istituto è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente. Inoltre, a richiesta, è tenuto a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

### **Comportamento degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale che presta assistenza in Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, l'utente sarà invitato ad uscire dalla Biblioteca.