



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La presente Carta della qualità dei servizi si configura come un impegno della Biblioteca di Archivaria-archivi, biblioteche, centri di documentazione delle donne ODV al fine di garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro, diretto, non-discriminante e partecipativo con gli 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. Tali miglioramenti possono scaturire dal monitoraggio periodico dell'opinione delle/degli utenti e da proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo, e/o provengono da innovazioni tecnologiche.

PRINCIPI

Questa carta dei servizi si ispira ai principi di:

- Trasparenza: ovvero accessibilità totale alle informazioni.
- Non discriminazione, uguaglianza e imparzialità: i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti/e i/le cittadini/e, senza discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
- Partecipazione, accoglienza e ascolto: ovvero, promozione dell'informazione sulle attività svolte e sostegno alla consultazione attiva e partecipativa del materiale. Inoltre, nell'operare le scelte di gestione, si ascoltano e accolgono le esigenze manifestate e i suggerimenti formulati dagli utenti.
- Assistenza a cittadine/i straniere/i e a portatori e portatrici di disabilità.
- Empatia, ovvero la capacità di fornire un servizio personalizzato al fine di identificare i reali bisogni dell'utente nella sua specificità e individualità.

Nel perseguire questi principi fondamentali, la biblioteca si impegna, inoltre, a prestare il servizio con continuità e mitigare i disagi dovuti a cause di forza maggiore anche attraverso prestazioni da remoto. La prospettiva che sottende alla prestazione dei servizi è quella dell'apprendimento e miglioramento continuo che si giova del feedback degli utenti, dell'expertise delle socie di Archivaria e dei progressi tecnologici. Il fine è rendere un servizio sempre più efficace, sollecito ed efficiente.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Missione

Archivia, Archivi, Biblioteche, Centri di Documentazione delle Donne, ODV è una biblioteca, un archivio storico, un centro di documentazione e un istituto culturale riconosciuto (MIC) che mette al centro del suo mandato la conservazione e la promozione della storia delle donne, dei loro saperi,



azioni e produzione culturale, sociale e politica. La nostra sede è presso la Casa Internazionale delle Donne, Via della Lungara 19 Roma, sita nel complesso monumentale seicentesco del Buon Pastore.

Storia, Attività, Patrimonio

Da vent'anni, Archivia promuove e sostiene anche la trasmissione intergenerazionale della produzione culturale e bibliografica femminile.

Archivia è stata creata nel 2003 grazie all'iniziativa di 10 associazioni romane, attive nelle questioni di genere fin dai primi anni Settanta. Ha sede in un'ala della Casa Internazionale delle Donne di Roma (CIDD), presso il Seicentesco complesso monumentale del Buon Pastore in Trastevere sorto per ospitare "donne erranti" dell'epoca e oggi luogo simbolo di libertà, sede di organizzazioni dei movimenti femministi e femminili romani e nazionali, spazio di accoglienza e promozione di esperienze singole e collettive italiane e internazionali.

Archivia è uno dei principali luoghi esistenti in Europa nei quali la storia e il patrimonio delle donne vengono conservati, consultati, studiati e valorizzati ed è a tutti gli effetti, un Istituto culturale riconosciuto dal Ministero della Cultura -MIC e, come tale, l'unico dedicato alla cultura femminile. Gran parte del suo patrimonio è stato dichiarato di notevole interesse storico e culturale dalla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Lazio (Ministero per i Beni e le Attività Culturali, ora MIC).

Ogni anno i fondi di Archivia vengono consultati - spesso per lunghi periodi di tempo - da non meno di 350 utenti tra studenti e insegnanti (italiane/i e straniere/i) di scuole e università, mentre in media è di circa 400 il numero di persone che partecipano a conferenze, eventi, gruppi d'incontro e corsi di formazione e sono migliaia le/gli utenti della sua fiera letteraria *Feminism*. Riceve circa 1600 richieste di consultazione a distanza per ricerche accademiche e altre attività di studio e approfondimento culturale.

Di particolare interesse per i suoi numerosi visitatori e per il suo valore di diffusione della storia del femminismo e dei movimenti è *Herstory by Archivia*, progetto vincitore del bando Regione Lazio 2015 "Innovazione sostantivo femminile" e in aggiornamento continuo. Si tratta di una raccolta digitalizzata di varie tipologie di fonti, volumi a stampa e fotografie del movimento femminile di Roma e Lazio, disponibile come app e sito web. Archivia è stata tra i promotori di *Lazio 900, 100 anni di storia in un sito web*, www.lazio900.it una rete di 30 Istituti Culturali, per lo più a valenza nazionale con sede in Roma, sostenuta dalla Soprintendenza (MIC) e dalla Regione Lazio, che hanno messo a disposizione della collettività il loro prezioso patrimonio di fonti archivistiche; [https://www.lazio900.it/istituto/associazione-archivia/Lazio 900](https://www.lazio900.it/istituto/associazione-archivia/Lazio%20900).

Archivia è al centro di una rete che promuove le connessioni tra il passato e il presente, tra donne, le loro organizzazioni, e soggetti di qualunque appartenenza di genere e attiva le relazioni con le istituzioni locali e nazionali.

La guida alla consultazione, alla lettura e sua promozione, alla formazione di studenti e docenti, e all'analisi dei testi prodotti dalle donne e dal movimento femminista italiano sono attività che animano trasversalmente tutto l'operato di Archivia e dei suoi gruppi di lavoro nel campo della didattica, di cura e studio del patrimonio culturale delle varie tipologie di fonti (archivio, biblioteca,



emeroteca, fototeca ecc.), dell'editoria e delle funzioni di protezione e promozione di valori e beni propri di un istituto culturale riconosciuto quale Archivia.

Possediamo:

30.000 circa volumi a stampa

43 fondi archivistici

35.000 fotografie

600 testate di periodici di cui 5 correnti

900 manifesti storici del movimento delle donne

Materiale audiovisivo (in corso di censimento)

Salvaguardiamo:

Il materiale bibliografico, archivistico e iconografico e restauriamo quello danneggiato.

Valorizziamo:

Le opere e la documentazione storica da noi possedute con mostre, pubblicazioni, convegni, fiere dell'editoria, spettacoli teatrali, concerti, produzione di materiale documentario digitale.

Servizi e Fruizione

La Biblioteca eroga i seguenti servizi gratuiti:

- Consultazione in sede
- Consulenza da remoto
- Guida Bibliografica: orientamento e references nelle ricerche.

Specificamente ogni utente può richiedere:

- **Servizio di assistenza bibliografica e reference** disponibile nell'orario di apertura. Il servizio di reference offre assistenza nello svolgimento di ricerche bibliografiche, nella localizzazione di risorse documentarie sui cataloghi, nell'orientamento verso altri servizi bibliotecari e nel reperimento di contatti e informazioni territoriali.
- **Servizio di prestito** previa richiesta scritta e la presentazione di un documento di riconoscimento. Archivia tutela a norma di legge il trattamento dei dati personali. Il prestito è gratuito e attivo per un massimo di 30 gg. Il prestito è personale. E' fatto divieto di sottolineare o comunque danneggiare i documenti avuti in prestito. Sono ammessi al servizio di prestito solo i libri posseduti dalla Biblioteca in triplice copia.

Per quanto riguarda le **riproduzioni digitali** ai lettori che frequentano la Biblioteca è consentita la riproduzione con mezzi propri così come previsto dalla normativa vigente (L. 4 agosto 2017, n. 124, Art. 1, comma 171, che modifica in parte l'art. 108 D. Lgs. 42/2004) e nel rispetto della normativa sul diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni) per le sole attività di



studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale, svolte senza scopo di lucro.

Durante l'orario di apertura al pubblico la Biblioteca garantisce ai lettori:

- Assistenza di personale qualificato alla ricerca;
- Accesso e consultazione delle raccolte librerie attraverso i propri cataloghi continuamente aggiornati;
- Consulenza e assistenza scientifica per facilitare la conoscenza delle raccolte;
- Disponibilità di strumenti di ricerca e di informazioni bibliografiche.
- N. 1 postazione informatica riservata all'utenza.

Il servizio risponde alle richieste di informazioni riguardanti i fondi e i documenti reperibili nei cataloghi cartacei e cataloghi on line della Biblioteca.

Oltre ai vari cataloghi e ai repertori bio-bibliografici di cui la biblioteca dispone, molti dei quali su supporto elettronico, il servizio si avvale attivamente anche della consultazione dell'Opac (On-line Public Access Catalogue), archivio dei dati riversati da SBN che consente di fornire all'utente anche notizie relative a opere possedute da altre biblioteche.

Servizi informatici erogati sono:

- Accesso a Internet;
- Disponibilità di base dati e strumenti bibliografici su supporto elettronico;
- Localizzazione in linea di documenti posseduti da altre biblioteche.

Catalogazione:

In SBN del materiale acquisito per acquisto o dono <http://www.sbn.it>. La biblioteca fa parte del Polo bibliotecario della Regione Lazio RL1, www.opac.regione.lazio.it.

Regolarità e continuità

L'ingresso alla biblioteca è libero e non presenta impedimenti alle persone con disabilità motoria. L'ingresso per le persone disabili è in Via della Penitenza 37.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 25 ore settimanali come segue:

Martedì	15:00-19:00
Mercoledì	10:00-18:00
Giovedì	10:00-18:00

La biblioteca è chiusa durante le festività natalizie e pasquali e per 3 settimane ad agosto.



La Biblioteca possiede un proprio sito web conforme alle norme in materia di accessibilità consultabile all'indirizzo: <https://www.archiviaabcd.it/servizi/>, nel quale vengono tempestivamente comunicate eventuali chiusure o modifiche dei servizi.

La Biblioteca è fornita di segnaletica esterna. All'interno, all'ingresso, prima di accedere alla sala di lettura sono indicati gli orari di apertura.

Ampiezza

La Biblioteca occupa in totale 192 mq, di cui 90 dedicati alla sala lettura con 8 posti mette a dotati di prese per PC portatili.

La pulizia, il monitoraggio e la manutenzione della sala di lettura e degli spazi riservati al pubblico viene svolta quotidianamente.

Illuminazione

La sala di lettura è dotata di illuminazione dall'alto.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

È possibile effettuare visite guidate per gruppi costituiti (max 20 persone) concordando l'appuntamento con il responsabile del servizio.

La Biblioteca promuove i propri eventi attraverso canali di comunicazione, il proprio sito web e canali social e attraverso reti professionali affini, istituzioni territoriali e network di case delle donne in Italia.

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDERS

La Biblioteca stabilisce partnership, accordi, intese con il Ministero della cultura, organismi governativi, enti territoriali, Università italiane e straniere, di settore o culturali, operatori economici, istituzioni pubbliche e private, con finalità di tutela e valorizzazione, promozione dell'attività culturale e di ricerca.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- Garantire l'accesso alle informazioni e ai documenti incrementando il patrimonio, anche in formato digitale, attraverso acquisti.
- Erogare il servizio con regolarità e continuità cercando di escludere al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore.
- Perseguire il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi resi.
- Promuovere le informazioni sulle attività svolte tenendo conto delle esigenze manifestate e dai suggerimenti degli utenti.



- Incrementare l'accesso alle informazioni e ai documenti attraverso la pubblicazione di cataloghi del proprio materiale.

RECLAMI

La Biblioteca effettua il monitoraggio periodico dei reclami, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni.

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

La Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico.

CONTATTI

Archivia-Archivi, Biblioteche, Centri di Documentazione delle Donne, ODV

PRESIDENTE E LEGALE RAPPRESENTANTE: Loretta Bondì

PEC: archiviaabcd@legalmail.it

EMAIL: archivia.cidd@libero.it

INDIRIZZO: Via della Lungara 19, 00165 Roma

CODICE FISCALE: 97307800587

TELEFONO/FAX: 06 6833180

SITO WEB: <https://www.archiviaabcd.it>

DATA DI COSTITUZIONE: 02/07/2003

STATO: Archivia è associazione di volontariato (ODV) con personalità giuridica privata (Regione Lazio) aderente al RUNTS.