

La carta dei servizi della biblioteca "Bartolomea Orsini" di Bracciano

Via del Pratoterra, 2 – 00062 Bracciano (Roma), Italy

Tel 06 99816267 - email biblioteca@comune.bracciano.rm.it - www.comune.bracciano.rm.it

1. PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui la biblioteca comunica con gli utenti e si confronta con loro.

Essa stabilisce diritti e doveri degli utenti e gli impegni della biblioteca sulle modalità di erogazione dei servizi offerti, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce per la biblioteca un obiettivo primario.

Nel fornire i propri servizi, la biblioteca si ispira ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici, nello Statuto della Regione Lazio e nel Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche.

La Carta, approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 6 del 21/01/2021, è resa pubblica attraverso il sito del Comune - sezione Biblioteca comunale, è pubblicata sul portale della Regione Lazio alla pagina dedicata alle biblioteche ed è a disposizione degli utenti presso la sede della biblioteca.

Essa verrà aggiornata in caso di modifiche dei servizi sopra descritti e/o della normativa di riferimento.

2. LA BIBLIOTECA

La biblioteca è stata istituita ed aperta al pubblico nel 1981 presso alcuni locali messi a disposizione dalla Scuola elementare Tommaso Tittoni. Dal 1996 si è trasferita nell'attuale sede, una struttura moderna priva di barriere architettoniche, con grandi spazi luminosi ed un ampio giardino allestito per la lettura all'aperto e per altre attività.

La biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La biblioteca fa parte dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo RL1.

Il patrimonio documentario è di circa 31.000 documenti, su qualunque supporto.

3. PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

La biblioteca eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza alcuna limitazione.

Imparzialità

La biblioteca ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

Continuità

La biblioteca garantisce la regolarità e la continuità del servizio. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente annunciati, in modo da ridurre il disagio per l'utenza. Il personale si impegnerà per una pronta riattivazione della normalità del servizio.

Cooperazione

La biblioteca persegue la cooperazione tra le biblioteche e la condivisione delle risorse bibliotecarie e documentali della rete delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Ceretano Sabatino, del Polo RL1 a cui appartiene, del Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN).

Sicurezza e riservatezza

La biblioteca garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Disponibilità e cortesia

Il personale incaricato si rapporta con il pubblico con gentilezza, cortesia e spirito collaborativo e secondo il criterio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie e elettroniche).

Pluralità della collezione

La biblioteca si impegna a garantire che il suo patrimonio documentario comprenda tutte le forme di documentazione disponibili, su qualunque supporto, in modo da venire incontro alle plurali esigenze dell'utenza.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Qualità dei servizi

La biblioteca adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dalle normative vigenti e secondo criteri di efficacia ed efficienza.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

4. SERVIZI OFFERTI

Accesso e orario di apertura

L'accesso alla biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e prestito dei documenti sono gratuiti.

Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi: consultazione, informazione bibliografica e servizio di prestito.

La biblioteca è aperta al pubblico per 35 ore settimanali con orario di apertura distribuito dal lunedì al venerdì in fascia antimeridiana e pomeridiana.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca sono autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.

La biblioteca è priva di barriere architettoniche.

Consultazione

La maggior parte del patrimonio bibliografico è collocato a scaffale aperto.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta e la consegna è immediata, gli utenti una volta terminata la consultazione, devono lasciare i documenti consultati sul tavolo di lettura e gli stessi verranno ricollocati dal personale di biblioteca. L'utente può chiedere di tenere a disposizione per un massimo di sette giorni il materiale consultato per eventuali successive consultazioni;

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura i documenti ricevuti in prestito o in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Nel caso in cui il documento non fosse più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la biblioteca con l'acquisto di un documento di egual valore di mercato da fornire su indicazione del direttore della biblioteca;

Servizio di reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio documentario, sulle attività della biblioteca, offre altresì, consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati del Servizio Bibliotecario nazionale (SBN);

il servizio di informazione bibliografica e assistenza agli utenti è gratuito e garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca, così pure le richieste di informazione bibliografica pervenute via e-mail.

Qualora l'informazione non possa essere reperita in biblioteca si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Rete Internet

La biblioteca comunale dispone della rete WI-FI, con la quale gli utenti possono navigare in Internet con il proprio portatile, tablet o smartphone.

Prestito locale

Il prestito dei libri disponibili è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi a prestito al massimo 3 documenti, per un periodo massimo di 30 giorni. Il prestito può essere prorogato per una sola volta, per 15 giorni, con richiesta al personale anche tramite mail.

Il prestito è strettamente personale, per poterne usufruirne è necessaria l'iscrizione alla biblioteca o ad un'altra biblioteca del Polo, fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento. Il lettore è tenuto: a rispondere dei documenti, controllandone l'integrità all'atto della registrazione del prestito, sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento.

Nel caso il prestito scada in un giorno di chiusura della biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno di riapertura successivo.

In caso di mancata restituzione alla scadenza del prestito e dopo cinque giorni dall'invio, da parte della biblioteca, di una comunicazione di sollecito, l'utente esterno non può accedere ad altri prestiti fino al momento in cui regolarizzi la propria posizione restituendo i documenti. Trascorsi trenta giorni dall'invio del sollecito, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al doppio del tempo del ritardo al momento della consegna del documento.

La biblioteca, per motivate esigenze di studio e ricerca, può autorizzare prestiti straordinari di opere normalmente non ammesse al prestito per un periodo massimo di quindici giorni.

L'eventuale rinnovo del prestito per l'utente esterno è concesso per una sola volta e per la durata di quindici giorni. Il rinnovo può avvenire in sede entro la data di scadenza del prestito o tramite mail entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza. Il rinnovo non è concesso per i documenti richiesti da parte di altri utenti.

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano trenta minuti prima della chiusura.

Prestito interbibliotecario e *Document Delivery*

La biblioteca persegue la cooperazione tra le biblioteche e la condivisione delle risorse bibliotecarie e documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

A tal fine, la biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario ai propri utenti, regolarmente iscritti. Si tratta di un servizio che consente all'utente di accedere all'intero patrimonio delle biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario regionale e al prestito interbibliotecario in SBN..

Con la tessera di iscrizione, si ha libero accesso al prestito di tutte le altre biblioteche del Sistema, attenendosi al Regolamento in vigore in ciascuna di esse. Lo stesso utente deve attivarsi per ritirare il documento richiesto presso la propria biblioteca.

I servizi vengono effettuati, di norma in regime di reciproca gratuita, nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del documento stesso. Possono avvenire anche a titolo oneroso e se a carico dell'utente, quest'ultimo deve essere informato con congruo anticipo.

Le richieste si accettano in sede, oppure tramite posta elettronica indicando il motivo della richiesta del servizio e i propri recapiti.

La biblioteca assicura il prestito interbibliotecario in uscita e in entrata. La durata del prestito interbibliotecario è di trenta giorni e non è rinnovabile. L'utente e la biblioteca richiedente sono tenuti a conservare correttamente i documenti ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento, utenti e biblioteca richiedente si atterranno alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

I documenti ottenuti in prestito interbibliotecario devono essere consultati presso la sede della biblioteca qualora la biblioteca prestante ne faccia espressamente richiesta..

La biblioteca effettua il servizio di *document delivery*, cioè riproduce e invia i documenti richiesti alle biblioteche che ne fanno richiesta, nel rispetto della legislazione e della normativa vigente in materia di diritto d'autore.

Il personale della biblioteca fornisce risposta sulla disponibilità dei documenti di norma, entro un giorno lavorativo dalla richiesta e, in caso di risposta positiva, entro i successivi due giorni lavorativi provvede alla spedizione.

Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione fotostatica.

La biblioteca effettua il servizio di richiesta di *document delivery* ad altre Biblioteche nel caso in cui il documento non sia reperibile all'interno del patrimonio documentario della stessa;

Attività culturali

Presso la biblioteca possono essere svolte attività di promozione della lettura, di approfondimento, di divulgazione e promozione della conoscenza sulle tematiche relative ai beni culturali anche in collaborazione con altre istituzioni. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca e sul sito web.

La biblioteca organizza anche iniziative volte a promuovere la lettura, rivolte in particolare ai ragazzi, attraverso attività di lettura finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle raccolte documentarie.

5. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Diritti e doveri degli utenti

Sia gli utenti che il personale della biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

L'Utente:

- è tenuto a rispettare il Regolamento e le disposizioni della biblioteca, nonché le norme elementari della convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura e gli orari di apertura e chiusura al pubblico;
- è diffidato dal danneggiare libri e tutta la documentazione della biblioteca, sia in consultazione che in prestito;
- può fare richieste di acquisto e inoltrare reclami e/o suggerimenti;
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti della biblioteca, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

Il Personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento con altri servizi;
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, disponibilità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono segnalare al direttore della biblioteca eventuali disservizi riscontrati e/o fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

Reclami e segnalazioni possono essere inviati, tramite mail, al responsabile della conduzione della biblioteca, che fornisce motivata risposta entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Rapporto con gli utenti

Il personale in servizio può allontanare o sospendere, da uno o anche da tutti i servizi:

- chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso;
- chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti, o gli arredi e gli strumenti della biblioteca.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessita particolari.

La biblioteca mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio il sito web, la posta elettronica, servizi online attivi attraverso il Catalogo SBN.