



## CARTA DEI SERVIZI

### BIBLIOTECA COMUNALE " ABATE ALANO "

Largo E. Fermi, 3 02032 PASSO CORESE ( RI )

Tel. 0765 485118, fax 0765 484380, e mail: [bibliocomabatealano@libero.it](mailto:bibliocomabatealano@libero.it)

#### I PRINCIPI GENERALI

I principi generali che definiscono la biblioteca pubblica e la sua missione sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto UNESCO (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization) sulle biblioteche pubbliche del 1994, nel Comunicato di Leuven del 1998 emesso da Pubblica-Azione, concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea, nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 2007, in materia di adozione della "carta della qualità dei servizi", nonché dal Regolamento di gestione approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 02/03/2017 e stilato in base alle indicazioni fornite dall'Assessorato alla Cultura della Regione Lazio, che di seguito si riportano.

La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione Italiana (articoli n. 3 e n. 9), quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca comunale Abate Alano è un servizio del Comune di Fara in Sabina gestita in forma diretta ed è pubblica, costituisce un servizio di base, il primo punto di accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento, per la valorizzazione del patrimonio culturale, la diffusione della conoscenza, la promozione della lettura e la gestisce, quale Ente Locale, in quella, tra le forme previste dalle Leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

Agenzia di informazione e di educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.



## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della biblioteca comunale Abate Alano, approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.        del        , esecutiva ai sensi di legge, è un documento che contiene tutte le informazioni utili all'utente sullo svolgimento dei servizi erogati, sulle modalità di gestione e di accesso, per assicurare al cittadino un servizio pubblico più completo e puntuale e per creare un rapporto di valore sociale e culturale con la popolazione.

## I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

**Uguaglianza** - i servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento. La biblioteca rispetta 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 ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

**Accessibilità** - la biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

**Diritto di scelta** - le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale. La pluralità dei servizi in una data area territoriale e una ricchezza il cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione.

**Partecipazione e trasparenza** - i soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni



soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale. La biblioteca si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

**Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione** - il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

## **§ - LA BIBLIOTECA COMUNALE " ABATE ALANO ": cenni storici**

La biblioteca comunale di Fara in Sabina nacque per iniziativa del sindaco Pietro Salustri Galli nel 1960: il patrimonio librario era costituito da volumi consegnati periodicamente prima dal Ministero della Pubblica Istruzione, poi dal Servizio Nazionale di Lettura, rete provinciale di Rieti, su iniziativa regionale. Nel 1981 venne trasferita nel palazzetto di Monte Frumentario a Fara capoluogo ed allestita con fondi della Regione Lazio con nuovi arredamenti e i primi importanti volumi che crearono l'originario patrimonio librario ancora utilizzato.

Con il tempo, nel 1976, crescendo notevolmente la popolazione del Comune fu istituita un'altra sede bibliotecaria a Passo Corese per le esigenze della popolazione della zona bassa. Anche questa biblioteca subì vari trasferimenti di sede per approdare, finalmente in quella attuale.

Tra il 1981 e il 1986 venne creata la struttura organizzativa con l'assunzione di dipendenti dedicati al servizio bibliotecario che fino a quel tempo erano part-time o a contratto trimestrale e che diedero impulso alle attività bibliotecarie, uno nella biblioteca di Fara e uno nella biblioteca di Passo Corese.

Nel 1993, mediante un contributo concesso dalla Regione Lazio, venne ristrutturata "Villa Traversa" a Passo Corese che al termine dei lavori diventò la nuova sede della biblioteca.

Il 28 febbraio 2002, riuniti i volumi della biblioteca di Fara con quelli di Passo Corese ed acquisito un notevole patrimonio librario venne inaugurata la nuova e unica sede della biblioteca nella Villa Traversa, intitolandola all'Abate Alano: abate dell'abbazia di Farfa dal 761 al 769, anno della sua morte, Alano, di origine franca ma trasferitosi con la famiglia nel reatino, si consacrò monaco, fu dotto e piissimo intento nelle cose di Dio e allo studio della filosofia. Dei suoi scritti maggiori è un florilegio di omelie tratte dalle opere degli Antichi Padri ad uso liturgico, molto usato nel medioevo.

## STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### **§ - UBICAZIONE**



La biblioteca è ubicata nella frazione di Passo Corese in Largo E. Fermi n. 3 ed è ospitata nella c.d. "Villa Traversa", costruzione dei primi del '900.

Occupava una superficie di mq. 230 suddivisi su 2 piani serviti da ascensore, utilizzabile anche dai diversamente abili.

La capienza della struttura è di n. 90 posti a sedere e i locali non presentano barriere architettoniche. All'interno sono disponibili n. 5 sale con tavoli per lettura e consultazione. Inoltre è allestita una sezione speciale dedicata ai ragazzi da 0 a 14 anni. Sono disponibili n. 4 bagni di cui uno riservato ai diversamente abili. Gli utenti possono depositare borse, zaini cartelle negli appositi armadietti provvisti di chiavi individuali e posizionati all'ingresso della biblioteca.

## § - **NORMATIVA**

L'ingresso alla biblioteca è gratuito come è gratuita la tessera di iscrizione. La biblioteca è gestita mediante un regolamento stilato in base alle indicazioni fornite dalla Regione Lazio; è riconosciuta dalla Regione Lazio ed è iscritta nell'O. B. R. (Organizzazione Bibliotecaria Regionale); ha ottenuto dalla Regione Lazio il riconoscimento del Marchio di Qualità nel 2009 per il lavoro e le attività svolte nel corso degli anni.

La biblioteca è inserita per la catalogazione dei libri in SBN Sebina (Servizio Bibliotecario Nazionale) e fa parte del Polo SBN/RMS dell'Università degli Studi La Sapienza di Roma. E' iscritta all'A.I.B. (Associazione Italiana Biblioteche).

## § - **IL PATRIMONIO**

### **Raccolte documentarie e loro organizzazione**

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità del servizio. L'incremento del patrimonio documentario deriva: dall'acquisto di libri, periodici o altro materiale documentario effettuato, sulla base delle disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dai regolamenti di contabilità e dei contratti per quanto attiene alla scelta dei fornitori ed alla approvazione dell'ammontare della spesa, con lettera di ordinazione del responsabile del servizio; dalle donazioni: le donazioni rappresentano un'importante ed apprezzata forma di integrazione e arricchimento del patrimonio librario e documentario, ma esigenze di gestione dei magazzini oltre che, come è ovvio, di coerenza nello sviluppo delle raccolte impongono di non accettare senza controllo i materiali offerti in dono. La donazione viene accettata previo esame e selezione del materiale ritenuto di interesse per la biblioteca. Solo quest'ultimo verrà accettato e verranno presi opportuni accordi con il donatore per il suo recapito presso la biblioteca. In ogni caso ciò che per diversi motivi risultasse inutilizzabile potrà essere oggetto di scarto e di eliminazione o di donazione ad associazioni umanitarie e culturali, condizione di cui è opportuno che il donatore venga informato all'atto dell'accettazione del dono; da scambi contro doppiopioni o pubblicazioni



edite dall'Istituzione, a seguito di intese convenute. Le unità bibliografiche e documentarie, regolarmente inventariate, che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte del Servizio saranno segnalate in apposite liste redatte periodicamente e scaricate dai registri d'inventario con determinazione dirigenziale. Il materiale documentario. Non avente carattere raro o di pregio, che per il suo stato di degrado fisico non assolva più alla funzione informativa sarà con le stesse procedure scaricato dall'inventario e consegnato ad enti benefici.

La biblioteca è pubblica, di Ente Locale, di carattere generale con i libri a scaffale aperto ed utilizza la classificazione decimale Dewey (CDD) per la catalogazione delle opere. Sono conservati e disponibili alla consultazione e al prestito circa 29.000 volumi catalogati. I libri presenti coprono le tematiche dell'intera classificazione Dewey (sistema che si basa sul principio di suddivisione del sapere e di tutto lo scibile umano racchiuso nei libri in 10 classi numeriche da 0 a 9 dove a ogni cifra corrisponde uno dei dieci grandi rami della conoscenza e in 90 "divisioni" e 90 "sezioni").

(Melvil Dewey nacque il 10/12/1851 nello Stato di New York. A 21 anni, mentre era studente-assistente nella biblioteca dell'Amherst College, ebbe l'intuizione di classificare i libri secondo il loro argomento. Può sembrare una ovvietà, ma in quegli anni, ogni libro che entrava in biblioteca era classificato secondo la sua collocazione fisica e non aderendo ad uno spazio concettuale di un sistema di classificazione. Questo comportava due problemi non indifferenti e di difficile soluzione pratica. Il primo era legato al fatto, che con la crescita del patrimonio librario, era periodicamente necessario che le monografie venissero ricollocate a scaffale, dovendo quindi mutare anche riferimento. Il secondo, altrettanto poco pratico, era che la collocazione dello stesso libro non risultava omogenea e differiva da biblioteca a biblioteca. Con la collocazione per materia, invece, si risolvevano perfettamente ambedue i problemi. Sarà poi la biblioteca a decidere in che modo usare la classificazione. Così, nel 1873 Dewey sottopose la sua idea alla commissione per la biblioteca dell'Amherst College, che la approvò pienamente. Dewey divenne poi il direttore della Columbia University Library a New York e della New York State Library ad Albany e nel 1876 fondò il Library Journal. Inutile dire che la sua intuizione provocò un vero e proprio "terremoto" nella gestione bibliotecaria del tempo e ancora oggi, risulta essere un sistema attualissimo che permette di individuare un libro con chiarezza e celerità tra i molteplici scaffali presenti in biblioteca).

E' presente un piccolo fondo costituito prevalentemente da volumi del 1700 e 1800, si conservano n. 2 cinquecentine, n. 2 bolle papali e inoltre un manoscritto.

## Schema di Classificazione Decimale Dewey CDD - classi

000 - opere generali

100 - filosofia - psicologia

200 - religione

300 - scienze sociali

400 - linguistica

500 - scienze pure

600 - scienze applicate

700 - arte, musica, giochi, sport



800 - letteratura

900 - storia, geografia, biografia

## Cataloghi

Per la ricerca del materiale documentario, oltre al catalogo on line, si può utilizzare il catalogo cartaceo a schede alfabetico per autori.

Patrimonio raro e di pregio- la biblioteca tutela e valorizza il patrimonio librario e documentario, curandone anche l'arricchimento nelle aree tematiche e tipologiche che ne contraddistinguono il profilo culturale.

Documentazione locale - la biblioteca cura, in particolare, la raccolta della documentazione locale, storica ed attuale, su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale, sociale ed economica del territorio.

Sezione speciale - Fondo Franco Maria Ricci: alla biblioteca sono stati donati dalla Fondazione FMR n. 170 volumi di opere d'arte in forma di libro in cui i grandi artisti dell'arte contemporanea e i maestri dell'antica arte del libro e dell'alto artigianato artistico uniscono il proprio ingegno e la propria sapienza manuale per dare vita a volumi unici al mondo a tiratura limitata, su carta pregiata. (Franco Maria Ricci, nato a Parma il 2 dicembre 1937 è una delle personalità più complete e complesse del panorama artistico italiano. La sua attività professionale si può dividere in quattro distinti settori: grafico-designer, collezionista, editore e ideatore di labirinti culturali).

Sezione speciale - prescolare e biblioteca per ragazzi: nella sezione prescolare che va da 0 a 6 anni vengono raccolti volumi cartonati, musicali, tattili per promuovere la conoscenza del libro in ogni sua forma ai lettori più piccoli; la biblioteca per ragazzi dai 6 ai 14 anni raccoglie tutte le materie scolastiche e non e varia sia per tipologia che per contenuti, dalle enciclopedie ai libri per ricerche, dalla narrativa classica a quella attuale, fino ai piccoli gialli

Sezione speciale - il Fondo Locale: raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. I documenti di questa sezione sono consultabili ma non sono ammessi al prestito.

Sezione speciale - emeroteca: in corso di riorganizzazione.

Sezione speciale - audiovisivi: la biblioteca possiede circa 1.000 tra cassette VHS, DVD, CD e dischi di varie tipologie: film, documentari didattici, cartoni animati, musica.

Sezione speciale - intercultura: vengono raccolti in lingua originale racconti e storie di tutti i paesi del mondo e in special modo di quelli dei cittadini stranieri residenti nel Comune e sono a disposizione nella sezione ragazzi.



## **Personale: autonomia e aggiornamento professionale**

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale nella organizzazione del servizio, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali (AIB e IFLA). L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzative.

## **La cooperazione interbibliotecaria**

La biblioteca partecipa al Polo bibliotecario dell'Università degli Studi "La Sapienza" di Roma che costituisce un potente strumento di qualificazione del servizio e collabora con tutte le biblioteche del territorio provinciale per iniziative e aggiornamenti nonché con tutte le biblioteche d'Italia per il servizio del prestito interbibliotecario.

## **§ - SERVIZI**

### Servizi attivi collegati alla gestione del possesso:

- a) Informazione al pubblico (reference),
- b) Consultazione,
- c) Prestito locale,
- d) Sezione ragazzi,
- e) Prestito interbibliotecario.

### Servizi attivi collegati alla gestione dell'accesso:

- a) Informazioni al pubblico (reference),
- b) Fornitura di documenti (document delivery).

**Accesso** - l'accesso alle strutture è libero; i servizi forniti sono gratuiti, ove non comportino costi diretti (come nel caso di riproduzione dei materiali documentari e di collegamento ad Internet). I costi dei servizi a pagamento sono stabiliti con deliberazione di Giunta Comunale.

## **Letture e consultazione**

La biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale. Organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali di cui dispone, organizza in particolare sale lettura e di consultazione, una sezione riservata ai ragazzi delle diverse fasce di età, una collezione di periodici, di audiovisivi e di documentazione digitale locale e remota. L'accesso ai cataloghi e al patrimonio documentario è semplice ed immediato: i documenti vengono catalogati secondo le norme internazionali e



ordinati per materie e a scaffale aperto. Il materiale conservato in magazzino è distribuito dal personale a richiesta degli utenti, nei modi e tempi stabiliti per ogni fondo.

**Informazione e consulenza** - la biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alle ricerche informative e documentarie, relativamente al proprio patrimonio ed alle basi dati locali e remote. Il personale indirizza l'utente alle risorse della biblioteca che ritiene più rispondenti ai suoi bisogni. Fornisce all'utente le istruzioni sulle modalità di accesso alle risorse della biblioteca e sul funzionamento degli strumenti di ricerca nei loro vari supporti, se necessario affiancandolo ed assistendolo nello svolgimento della ricerca stessa.

**Servizio di prestito** - il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza. La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. La mancata restituzione entro il tempo convenuto o il danneggiamento dell'opera prestata può comportare l'esclusione dal servizio di prestito ed il risarcimento della perdita subita.

**Iscrizione ai servizi di prestito** - l'iscrizione è gratuita e consentita a tutti i cittadini dell'Unione europea. All'atto dell'iscrizione sono richieste: a) l'esibizione di un documento di identità; b) la sottoscrizione di un modulo nel quale il richiedente autorizza il trattamento dei dati personali ai fini del servizio; c) se minorenne dovrà presentare una richiesta di iscrizione compilata da uno dei genitori, riportante i propri dati personali ed esibire un documento di identità del genitore stesso o una fotocopia integrale. Sono stabiliti dalla recente normativa una serie di documenti equipollenti alla carta d'identità. Essi devono avere essenzialmente due caratteristiche: 1) essere stati rilasciati da una pubblica amministrazione; 2) contenere una foto che non sia semplicemente incollata, ma annullata da un timbro impresso. Quindi anche il passaporto, il libretto di pensione, la patente, l'abbonamento ferroviario, il libretto universitario (di una università pubblica e non privata) devono essere accettati come documenti di identificazione. L'utente non può esibire fotocopia del proprio documento in sostituzione dell'originale. Altra documentazione. la legge prevede che qualsiasi documento i cui dati siano in possesso di enti pubblici possa essere sostituito da un'autocertificazione. Se dal documento di identità non si rileva la residenza, questa dovrà essere autocertificata, attraverso la compilazione del modulo "dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà". I non residenti stranieri non possono ricorrere all'autocertificazione: dovranno dunque esibire i documenti comprovanti le condizioni richieste per l'iscrizione.

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PRESTITO

**Tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca** - per l'accesso al prestito e ai servizi offerti l'utente dovrà essere iscritto mediante l'iscrizione ed il rilascio di una tessera che ha validità per anno solare, dal 1° gennaio al 31 dicembre, e di conseguenza il rinnovo è annuale. I duplicati delle tessere sono previsti in caso di usura o smarrimento senza rischi di eventuale utilizzo da terzi.





**Prestito locale** - il prestito locale può essere concesso esclusivamente a chi esibisce la tessera di iscrizione. Sono in generale ammessi al prestito tutti i documenti: vengono escluse le opere di consultazione generale, i documenti della sezione locale, i documenti di particolare pregio e rilevanza storica od il cui stato di conservazione non consenta questo servizio, le riviste ed i quotidiani.

**Durata del prestito** - possono essere prese in prestito contemporaneamente e cumulativamente per 4 settimane 5 libri, per 2 settimane 2 CD o DVD e 1 videocassetta. Tesisti e ricercatori potranno concordare al momento del prestito modi e tempi particolari.

**Proroghe** - il prestito di ogni documento può essere rinnovato una volta, se nel frattempo non è stato prenotato. È possibile accettare la richiesta telefonica di proroga, se l'utente comunica il numero di inventario del documento o della propria tessera.

**Prenotazioni** - la prenotazione si effettua esibendo la tessera personale di autorizzazione al prestito. Le prenotazioni di documenti a prestito durano 5 giorni dalla data di rientro effettivo; nel caso in cui questo avvenga in anticipo o in ritardo rispetto alla scadenza originaria, l'utente che ha effettuato la prenotazione verrà avvisato telefonicamente.

**Ritardi** - qualora il materiale prestato non sia restituito nel rispetto del termine previsto, all'avvenuta scadenza viene spedito al domicilio dell'utente un avviso di sollecito, che indicherà il termine ultimo per la restituzione. L'utente potrà essere contattato anche telefonicamente.

**Divieti per l'utente e sue responsabilità** - l'utente è tenuto a restituire il materiale avuto in prestito nei termini prescritti e nello stato di conservazione in cui lo ha ricevuto (è fatto divieto di sottolineare o comunque danneggiare il materiale librario). È prevista l'esclusione temporanea o definitiva dal servizio di prestito ed il rimborso del valore del documento o l'acquisto di una nuova copia, nei seguenti casi: a) non restituzione del materiale prestato; b) constatato danneggiamento delle opere prestate.

**Cancellazione dei dati dell'utente** - È prevista ed effettuata in questi casi: a) decesso dell'utente; b) intenzionale rinuncia all'iscrizione da parte dell'utente; c) doppia iscrizione dello stesso utente, d) smarrimento della tessera (con possibile rischio che questa possa essere utilizzata da altri).

**Prestito interbibliotecario** - la biblioteca è iscritta in SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale) e fa parte del Polo dell'Università degli Studi "La Sapienza" di Roma ed il suo catalogo on line è visionabile mediante l'ingresso in OPAC, così come tutti i cataloghi di tutte le biblioteche d'Italia che aderiscono a servizi bibliotecari. Se un utente ha necessità di un documento non posseduto da questa biblioteca, la nostra biblioteca può verificarne, consultando attraverso Internet il catalogo dei sistemi bibliotecari, la disponibilità ed inoltrare la richiesta di prestito, tramite la compilazione dello specifico modulo e mediante software SEBINA. L'utente è tenuto a contribuire al recupero delle spese sostenute dalla biblioteca che ha inviato il documento, se lo richiede. L'erogazione del servizio di prestito interbibliotecario, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali



interruzioni del servizio saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura possibile al fine di arrecare agli utenti il minor danno.

Partecipazione - la partecipazione degli utenti è garantita e si apprestano appositi strumenti al fine di favorire la collaborazione degli utenti stessi per il miglioramento del servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della biblioteca che lo riguardano. Egli può in ogni momento verificare lo stato delle richieste in corso, conoscere a quali biblioteche sono state indirizzate, chiedere ragione dei rimborsi spese che gli vengono richiesti. L'utente può presentare reclami o istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Richieste di prestito interbibliotecario avanzate dalle biblioteche - la biblioteca permette a tutte le biblioteche che ne fanno richiesta di utilizzare il proprio patrimonio che in base ad accordi viene spedito in regime di reciprocità gratuita ed utilizzato da un loro utente. Dopo la consultazione il documento viene rispedito alla nostra biblioteca dalla biblioteca che ne ha fatto richiesta.

**Servizio riproduzioni** - È possibile riprodurre libri, periodici o altro materiale posseduto o temporaneamente presente in biblioteca nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica, stampa, ecc.) e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore e copyright (non più del 15% del totale di un libro) dietro pagamento della tariffa fissata vigente. Il servizio di fotocopiatura ha tempi di esecuzione immediati se il numero delle riproduzioni non supera le 10 pagine. Nel caso in cui le fotocopie desiderate siano in numero superiore a 10, le stesse verranno consegnate il giorno successivo a quello della richiesta. Eventuali fotografie e scannerizzazioni svolte dall'utente con mezzi propri, previa richiesta scritta e solo per motivi di studio o ricerca, verranno autorizzate nel rispetto della normativa vigente e valutando di volta, in volta lo stato di conservazione del materiale richiesto. Nel caso, infatti, di materiale di particolare pregio o il cui stato di conservazione non consenta tali operazioni, la richiesta sopra citata non verrà autorizzata.

**Servizio di informazione** - la biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote. Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento. Per le ricerche che in ragione della loro complessità ed estensione potrebbero pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente, si dovranno preventivamente prendere accordi con il personale riguardo ai tempi ed alle modalità. Le ricerche complesse verranno evase nell'arco di sette giorni lavorativi.

**Servizi telematici e multimediali** - la biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi i documenti video, sonori e multimediali (DVD, VHS, cd-rom).



Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente o tramite connessione remota, per via telematica o Internet. I documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature, oppure possono essere presi in prestito e devono essere utilizzati in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della biblioteca. L'accesso ai servizi informatici viene consentito a tutti gli utenti che siano iscritti ai servizi della biblioteca.

I minori di anni 18, per accedere al servizio di Internet, dovranno essere muniti di autorizzazione sottoscritta da chi esercita la potestà genitoriale o da chi ne è tutore, i quali dovranno assisterli durante l'utilizzo del servizio; in caso di loro assenza nel modulo di autorizzazione dovranno essere indicati gli adulti autorizzati a sostituirli. Per utilizzare i computer della biblioteca è necessario rivolgersi al personale del banco informazioni: l'accesso al servizio è consentito solo per la connessione ad Internet e l'uso del programma di videoscrittura Word.

L'utente si assume la responsabilità di ogni danno od operazione non in linea con gli usi consentiti per legge e deve saper utilizzare il PC in modo autonomo. È severamente vietato: a) introdurre supporti di memoria personali; b) connettersi a siti pornografici o di contenuto violento; c) chattare; d) modificare o danneggiare la configurazione hardware e software dei PC ed installare programmi e/o salvare dati su disco fisso. Inoltre tutte le stampe, anche quelle imperfette, dovranno essere presentate al personale del banco informazioni. Le tariffe di accesso al servizio internet sono stabilite con deliberazione di Giunta Comunale. Per quanto non riportato nel presente articolo si fa riferimento al Decreto 16 agosto 2005 "misure di preventiva acquisizione di dati anagrafici dei soggetti che utilizzano postazioni pubbliche non vigilate per comunicazioni telematiche, ovvero punti di accesso ad Internet utilizzando tecnologia senza fili, ai sensi dell'art. 7, comma 4, del Decreto Legge 27 luglio 2005, convertito, con modificazioni, dalla Legge 31 luglio 2005, n. 155".

Il servizio internet è in corso di attivazione.

**Servizi per bambini e ragazzi** - In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. La biblioteca declina ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale. E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. Per il raggiungimento di questi obiettivi



vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi e dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria, per ragazzi, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata e vengono prodotti materiali e documenti specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età. In questo ambito viene riservata particolare attenzione al mondo della scuola. Sono previsti spazi diversificati a seconda delle fasce di età, attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole, con distribuzione di materiale illustrativo specifico. La biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione dei progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche.

**Sezione speciale: il fondo locale** - la biblioteca raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene in sede. Il prestito di norma non è consentito, tuttavia su richiesta motivata il patrimonio può essere ammesso temporaneamente al prestito breve a discrezione del responsabile del servizio. In questo caso l'utente è tenuto a compilare un apposito modulo al bancone delle informazioni.

**Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca** - La biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi.

## § - SPAZI

Box delle novità librerie e delle ultime acquisizioni,

n. 5 sale di consultazione, studio e lettura, per un totale di n. 90 posti a sedere,

catalogo in linea: tramite terminale è possibile consultare il catalogo elettronico e fare ricerche nella banca dati (OPAC SBN) della biblioteca e del Polo interbibliotecario dell'Università degli Studi di Roma "La sapienza": <http://opacuniroma1.it>

## § - SERVIZI

- Visite guidate per scolaresche,
- progetti didattici con le scuole,
- progetti didattici con associazioni culturali,
- incontri con autori,
- progetto nazionale Nati Per leggere,
- manifestazione " Biblio...tè ",
- realizzazione quaderni didattici,
- manifestazione nazionale " Maggio dei libri"
- mostre ed esposizioni,
- gioco dell'oca "intelligente" in formato gigante.



## § - ORARIO AL PUBBLICO

Gli orari di apertura al pubblico sono orientati al principio della massima fruibilità, compatibile con l'organizzazione strutturale della biblioteca.

La direzione della biblioteca può escludere o limitare l'accesso ai locali, o in via temporanea, anche ai servizi, al fine di migliorare la funzionalità complessiva.

Il periodo di chiusura annuale, per consentire la revisione, il riordinamento, la spolveratura del materiale documentario e lo scarto di quello gravemente deteriorato dall'uso o per altre esigenze, non supera i quindici giorni e avviene nei periodi di minore accesso dell'utenza, che deve essere tempestivamente informata.

### Informazione e partecipazione

**Diritti e doveri** - Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'Amministrazione locale deve: a) finanziare adeguatamente la biblioteca. Dotarla di locali, di personale e di risorse strumentali ed economiche secondo le esigenze della comunità da servire; b) approvare annualmente direttive e programmi organizzativi e gestionali con gli obiettivi da raggiungere e controllarne il risultato;

il personale deve: a) garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi; b) assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna; la biblioteca si impegna a reperire ulteriori risorse partecipando ai bandi regionali per l'accesso ai finanziamenti pubblici o aderendo ad altri bandi locali, nazionali e internazionali, ricercando partners per collaborazioni e sponsorizzazioni;

l'utente deve: a) rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite; b) rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, il divieto di introdurre cibi e bevande nelle sale di lettura; c) rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione; d) essere cortese, corretto, collaborativo con il personale; e) l'utente che terrà nell'ambito dei locali adibiti a biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dal regolamento o dagli ordini di servizio del dirigente del servizio dovrà essere dapprima richiamato ed in caso di reiterata inosservanza allontanato dal responsabile del servizio ed in sua assenza dal personale in servizio. Avverso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al dirigente del servizio. L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con ordinanza del sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso alla biblioteca. Avverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo; f) l'utente ha



facoltà di utilizzare i telefonini cellulari e simili solo nell'atrio d'ingresso a condizione che la suoneria sia impostata nella modalità "silenzioso" e che il tono della voce non arrechi disturbo agli altri utenti.

## § TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

**Reclami** - Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, deve essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre un termine prefissato (30 giorni). Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi. Gli utenti insoddisfatti hanno il diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

**Rapporto con gli utenti** - Durante il servizio il personale, nelle comunicazioni telefoniche, si qualifica con il proprio nome. Il personale può allontanare o sospendere da uno a anche tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso. Il responsabile potrà concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

**Informazioni e partecipazione** - La biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito. Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisti utilizzando una apposita modulistica, cui si darà risposta in un tempo stabilito. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.