



# **CITTA' DI SANTA MARINELLA**

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **BIBLIOTECA CIVICA "ALESSANDRO CAPOTOSTI"**

**Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 2 del 14-1-2021**

#### **Principi generali**

La Carta dei servizi della Biblioteca A. Capotosti è lo strumento che:

- garantisce l'orientamento della struttura bibliotecaria a favore delle esigenze degli utenti;
- stabilisce diritti e doveri degli utenti e gli impegni della Biblioteca sulle modalità di erogazione dei servizi offerti.

Nel fornire i propri servizi la Biblioteca si ispira ai principi di imparzialità e uguaglianza enunciati nello Statuto della Regione Lazio, nello Statuto del Comune di Santa Marinella e nel Manifesto IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) / UNESCO sulle biblioteche pubbliche.

La Biblioteca garantisce accesso a chiunque senza distinzione di etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. L'accesso, la consultazione, nonché i servizi di *reference* e di prestito dei documenti sono gratuiti. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale per trasmetterla alle generazioni future.

La Biblioteca persegue la cooperazione con le altre biblioteche e la condivisione delle risorse bibliotecarie e documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario Ceretano Sabatino (SBCS), cui aderisce, quindi del Polo della Regione Lazio, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

La Biblioteca garantisce la rilevazione dei dati statistici e informativi relativi ai servizi, alla struttura e all'utenza, per pianificare l'incremento della collezione documentaria, anche in

relazione alla richiesta di dati da parte della Regione, dell'ISTAT e dell'Istituto centrale del catalogo unico.

### **La Biblioteca: storia e patrimonio**

La Biblioteca Civica *Alessandro Capotosti* si è costituita a partire dal 1974, da un primario nucleo librario appartenuto al giornalista Rizieri Grandi. Negli anni ha saputo interpretare con dinamismo e curiosità i cambiamenti sociali, stimolando la comunità attraverso la propria offerta culturale, in costante aggiornamento. Dal 2016, dopo un'importante e radicale ristrutturazione, ha ampliato i suoi spazi ed i suoi servizi, recuperando un piano interamente dedicato ai bambini, ai ragazzi ed alle attività laboratoriali. Ai 3 piani si è aggiunta infine la scenografica terrazza sul mare, adibita alla lettura all'aperto ed agli eventi.

Negli anni la Biblioteca ha impostato la sua mission di servizio pubblico culturale e bene comune in una continua osmosi con il territorio.

Accogliendo richieste e sollecitazioni, fungendo da luogo fisico ed ideale per la cittadinanza attiva, la Biblioteca ha agevolato e continuerà a favorire le conversazioni tra i membri della comunità, gli scambi di saperi, la crescita collettiva, sempre inclusiva e partecipata, partendo dall'oggetto totemico per eccellenza, il libro.

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale; aderisce al Polo RL1 della Regione Lazio, al Sistema Bibliotecario Ceretano Sabatino ed è da poco entrata nella Rete delle Reti dei Sistemi Bibliotecari Italiani.

Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da 28.000 volumi, la maggior parte dei quali collocati a scaffale aperto, da periodici e da audiovisivi.

Ai volumi cartacei si sommano le risorse elettroniche, acquistate o selezionate e acquisite da Rete Indaco, la grande biblioteca digitale che raduna 2 milioni e 400.000 e-book, decine di migliaia di video, registrazioni sonore e altri contenuti, gratuiti per gli utenti. Agli stessi si accede attraverso il catalogo on line (Opac) "Sebina You Ceretano", a cui è stata recentemente connessa un'App per i dispositivi mobili. Il catalogo è anche un Portale, profilabile con il codice d'iscrizione alla Biblioteca, che attiva servizi digitali individualizzati.

### **Accesso e orario**

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche. Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi: consultazione in sala a scaffale aperto, emeroteca, *reference* bibliografico e prestito.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 37 ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì ed è pubblicizzato sul sito web della Biblioteca e nelle sale della stessa Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Biblioteca e nel sito web.

Gli utenti della Biblioteca devono tenere un comportamento corretto, non danneggiare il patrimonio, non disturbare l'attività di studio ed osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web, di cui è affissa copia nelle sale.

## **Consultazione**

La consultazione dei volumi è a scaffale aperto per consentire ai lettori la possibilità di accesso diretto ai documenti; la collocazione è disposta per per area disciplinare secondo la Classificazione decimale Dewey per facilitare un approccio tematico da parte degli utenti. La narrativa contemporanea, collocata al piano terra, è ordinata alfabeticamente per cognome dell'autore, per una più immediata fruibilità, pur mantenendo nel catalogo la classificazione Dewey - per nazionalità degli autori.

Le sezioni in cui si divide la collezione sono tre: la sezione generale, la sezione locale e la sezione ragazzi.

I periodici sono consultabili soltanto in sede; l'ultimo numero di ciascuna testata è collocato nell'apposito espositore o comunque ha massima visibilità ed è a consultazione libera, mentre i fascicoli arretrati vanno richiesti agli operatori.

La Biblioteca assicura agli utenti l'assistenza per le necessità informative e per l'accesso ai servizi offerti. Per la consultazione del Catalogo sono disponibili 3 postazioni riservate agli utenti.

I lettori, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati che verranno ricollocati dal personale della Biblioteca. L'utente può chiedere al personale di tenere a disposizione per sette giorni uno o più volumi per ulteriori successive consultazioni. Lo stesso è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato.

Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al suo valore di mercato o eventualmente ad acquistare un volume che possa soddisfare le stesse esigenze informative, su esplicita indicazione della Direzione della Biblioteca.

## **Servizio di reference e document delivery**

La Biblioteca assicura un servizio di informazione costante e capillare sulle proprie attività, sul proprio patrimonio bibliografico, evidenziando le recenti acquisizioni e offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi *online* e delle Biblioteche digitali.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito e garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

La Biblioteca risponde, di norma entro la giornata lavorativa, anche a richieste di informazione bibliografica e di ricerche pervenute via e-mail o attraverso i servizi di messaggia predisposti dai propri canali social.

Nel caso in cui l'informazione non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è comunque ricontattato e messo a conoscenza dei tempi utili per ottenere il risultato della ricerca (entro 5 giorni).

Qualora l'informazione non possa essere reperita in Biblioteca, si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti molto specifici e non attinenti le materie di competenza della Biblioteca sono offerti unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle fonti, tra cui le cosiddette "fonti di comunità", per ottenere l'informazione desiderata. In tal senso la Biblioteca costituisce uno dei nodi fondamentali per l'orientamento e la disseminazione delle informazioni e delle conoscenze.

### **Rete Internet**

L'accesso a Internet in Biblioteca, in linea con gli obiettivi dell'Agenda digitale europea, non è limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e documentaria, ma garantito a tutti gli iscritti al Servizio Prestito, nel rispetto della normativa nazionale vigente. La Biblioteca garantisce, pertanto una sufficiente copertura del segnale Wi-Fi per collegarsi alla rete anche con propri dispositivi.

Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo, del Sistema Bibliotecario Ceretano Sabatino o dell'Indice SBN. Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione diversi computer per accedere a tali servizi. Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica, con particolare riferimento ai cataloghi in linea.

È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche se l'utente è iscritto al Servizio Prestito.

### **Prestito locale**

I volumi in precario stato di conservazione, nonché i fascicoli dei periodici, sono esclusi dal prestito. La disciplina del prestito si applica all'utenza interna (personale della biblioteca) con le specifiche seguenti:

1. per gli utenti interni il prestito ha una durata commisurata allo svolgimento delle attività svolte per conto della Biblioteca, del Comune, della Regione.
2. nel caso di utenza esterna il prestito è consentito per un massimo di tre volumi per utente ed ha una durata di trenta giorni; in assenza di prenotazioni, può essere rinnovato per un ulteriore periodo di quindici giorni.

Il prestito è strettamente personale; per poterne usufruirne è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o l'abilitazione se iscritti ad un'altra Biblioteca del Polo, fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento (tessera di una Biblioteca e/o documento d'identità).

Il lettore è tenuto: a rispondere dei documenti, controllandone l'integrità all'atto della registrazione del prestito; è tenuto a conservare correttamente i volumi - sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento - e a restituirli nei tempi previsti.

In caso di danneggiamento, smarrimento o mancata restituzione dei volumi avuti a prestito, l'utente dovrà provvedere al risarcimento del danno pari al valore attuale di mercato, ovvero a comprarne una copia se ancora in commercio, o un libro analogo che possa soddisfare le medesime istanze informative su indicazione specifica della Biblioteca. La Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato. I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 20 minuti prima della chiusura.

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 e 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; oppure telefonicamente o tramite mail entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza. Il rinnovo non è concesso per i volumi richiesti da parte di altri utenti.

### **Prestito interbibliotecario e Document Delivery**

I servizi vengono effettuati, di norma in regime di reciproca gratuità, 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 effettuano in sede oppure tramite posta elettronica all'indirizzo [biblioteca@comune.santamarinella.rm.it](mailto:biblioteca@comune.santamarinella.rm.it) 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.

La Biblioteca effettua il servizio di document delivery, cioè riproduce e invia parti di 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

cinque giorni lavorativi provvede alla spedizione. Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione fotostatica.

### **Riproduzioni**

La Biblioteca può fornire il servizio di fotoreproduzione, predisponendo in Biblioteca l'attrezzatura per l'attività di reprografia che è a titolo oneroso.

### **Suggerimenti d'acquisto**

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo dei Desiderata in sede, attraverso la modalità "suggerimenti" presente nel portale Sebina You Ceretano come nell'App SBCS Biblio, ovvero tramite e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.santamarinella.rm.it](mailto:biblioteca@comune.santamarinella.rm.it) .

Il Responsabile della Biblioteca valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

### **Attività culturali**

Presso la Biblioteca si svolgono attività di promozione della lettura, di approfondimento, di divulgazione e promozione della conoscenza anche in collaborazione con altre istituzioni. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca, sul sito web, sui social, nello specifico sulla pagina Facebook e Instagram della Biblioteca e sul Gruppo Facebook "Lettori di Biblioteca di S. Marinella", e attraverso ogni altra forma di comunicazione.

Negli orari di chiusura al pubblico, ovvero in caso di incompatibilità tra gli eventi da organizzare e l'attività di studio e ricerca che presso la Biblioteca normalmente si effettuano, la Direzione può disporre lo svolgimento delle stesse presso la Casina Rosa, deputata agli eventi culturali della Città.

### **Didattica per il pubblico scolastico**

Il servizio dedicato alle Scuole di ogni ordine e grado, svolto in accordo con gli insegnanti, si articola in percorsi didattici sull'uso della Biblioteca e delle risorse digitali, con laboratori su diversi argomenti e attività di animazione alla lettura, come il già collaudato "Bibliotechiamo", che ogni lunedì vede la partecipazione di classi in "Bimboteca". Il servizio è programmato e curato dal personale della Biblioteca, affiancato da volontari, dai tirocinanti e da eventuali singoli figure appartenenti alla filiera del libro, come autori, illustratori, editori, esperti di comunicazione per l'infanzia.

### **Donazioni**

Il Responsabile della conduzione della Biblioteca pone in essere, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari ai sensi del Codice Civile per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti.

Spetta comunque al responsabile della conduzione della Biblioteca la facoltà di proporre di non procedere a quanto necessario per l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca e quando sussistano problemi di disponibilità di spazio, fino a quando gli stessi non siano risolti.

### **Reclami e suggerimenti**

Gli utenti possono segnalare al Responsabile della conduzione della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati e/o fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente all'indirizzo e-mail o telefonicamente al Responsabile della conduzione della Biblioteca. Il Responsabile dà motivata risposta entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

La Biblioteca svolge attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy. I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.

### **Il Logo SBCS**

La Biblioteca Capotosti adotta il logo identificativo del Sistema Bibliotecario Ceretano Sabatino, in calce alla presente Carta, il cui recente restyling stilizza un bambino che vola sulle pagine di un libro. Lo stesso sarà utilizzato, per le attività ideate e promosse dalla Biblioteca, e nello specifico: sui prodotti editoriali, audiovisivi, cartacei o informatici; sui materiali di promozione, pubblicizzazione o comunicazione; sull'Opac, sul sito del Comune e sulle pagine Social della Biblioteca. È vietato l'uso del logo in relazione alle attività che abbiano finalità o scopi commerciali o, anche indirettamente, un fine lucrativo; in relazione ad eventi promossi da partiti, sindacati, movimenti politici o da soggetti ad essi riconducibili o da soggetti di natura associativa i cui programmi e le cui manifestazioni si caratterizzano per una qualche forma di discriminazione o comunque per finalità in contrasto con quelle perseguite dal Comune; in relazione a corsi, master, seminari e altre iniziative simili che siano chiusi al pubblico o abbiano come fine esclusivo la propaganda o il proselitismo o la realizzazione di atti di auto-organizzazione, ovvero il finanziamento della propria struttura.

### **La comunicazione con l'utente**

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 comunale, la mailing list, i servizi online del Portale Sebina You o attivi attraverso il Catalogo SBN e le pagine social.

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca, è pubblicata sul portale del Comune di Santa Marinella e della Regione Lazio alla pagina dedicata alle Biblioteche e può sempre essere aggiornata in caso di modifiche dei servizi sopra descritti e della normativa di riferimento.

