



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Centro Documentazione - Biblioteca Interculturale del CIES**

**Via delle Carine 4, 00185 Roma (Metro B Colosseo)**

**Tel. 06 46207790/91/92**

**mcristina@cies.it**

**www.cies.it**

# Principi Generali

La Carta dei servizi della Biblioteca 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 e nel Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche.

La Biblioteca garantisce accesso a chiunque senza distinzione di etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. L'accesso alla Biblioteca, 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 e a trasmetterla alle generazioni future.

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).

# La Biblioteca: storia e patrimonio

La Biblioteca si è costituita a partire dal 1983.

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo Bibliotecario della Regione Lazio

**<http://opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do>** Il **patrimonio** bibliografico è attualmente composto da 8.000 Volumi, su qualunque supporto, la maggior parte dei quali collocati a scaffale aperto, da 50 periodici e da 172 materiali multimediali.

# 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, informazioni, bibliografica e prestito.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 18 ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal martedì al giovedì, dalle ore 10 alle ore 18, ed è pubblicizzato sul sito web e nelle sale della stessa Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in sede 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, di cui è affissa copia nella Biblioteca ed è pubblicato sul sito web.

# Consultazione

Nelle sale lettura della Biblioteca, i volumi sono collocati a scaffale aperto per rendere la consultazione più agevole e consentire ai lettori la possibilità di accesso diretto ai documenti.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta. I periodici sono consultabili soltanto in sede.

La Biblioteca assicura agli utenti l'assistenza per le necessità informative e per l'accesso ai servizi offerti. Per la consultazione del Catalogo del Polo SBN sono disponibili 4 postazioni riservate agli utenti.

Gli utenti, 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. Il lettore 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.

# Servizio di reference

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico, sull'attività della Biblioteca, offre, altresì, consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione.

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. 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 3 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 per ottenere l'informazione desiderata.

# Rete Internet

L'accesso a Internet in Biblioteca è limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e documentaria. Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo Regione Lazio <http://opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do>, il servizio è gratuito.

Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione 4 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 registrato.

# 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 di trenta giorni;
2. nel caso di utenza esterna il prestito è consentito solo per un massimo di tre volumi per utente e ha una durata di quindici giorni e, in assenza di prenotazioni, può essere rinnovato per un ulteriore periodo di quindici giorni.

Il prestito è strettamente personale; per poterne usufruire è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o 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.



Nel caso il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno di riapertura successivo. L'utente che non restituisca, entro la scadenza prevista, il materiale avuto in prestito, viene sollecitato tramite gli ordinari mezzi di telecomunicazione: il primo sollecito dopo 7 giorni successivi alla scadenza, gli altri con un intervallo settimanale uno dall'altro.

In caso di ritardo superiore a 10 giorni nella restituzione dei documenti avuti in prestito, l'utente è sospeso da tutti i servizi di prestito per un periodo pari al ritardo rilevato.

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.

Se l'utente smarrisce o danneggia un documento è tenuto al riacquisto dell'opera; la Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al valore attuale di mercato.

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 30 minuti prima della chiusura.

# **Prestito Interbibliotecario**

Il prestito interbibliotecario non è attivo.

## **Riproduzioni**

La Biblioteca fornisce a pagamento il servizio di fotoriproduzione. La fornitura delle riproduzioni di documenti o parte di documenti posseduti dalle biblioteche è un servizio che interessa estratti, articoli di periodici, saggi o capitoli di libri e opere fuori commercio.

## **Suggerimenti d'acquisto**

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo o tramite e-mail all'indirizzo [cdoc@cies.it](mailto:cdoc@cies.it)

La 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 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.

## **Donazioni**

La 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 alla 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 alla Responsabile della conduzione della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati e/o fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, al Responsabile della conduzione della Biblioteca, oppure in forma scritta all'indirizzo e-mail [cdoc@cies.it](mailto:cdoc@cies.it).

La Responsabile dà motivata risposta entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

## **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, la posta elettronica, servizi online attivi attraverso il Catalogo SBN.

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca è pubblicata sul portale 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.