



COMUNE DI CASTEL MADAMA
Città Metropolitana di Roma Capitale

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

Approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 1 del 28.01.2021



COMUNE DI CASTEL MADAMA
Città Metropolitana di Roma Capitale

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Castel Madama, costituisce l'occasione per ricordare il ruolo della biblioteca: garantire il diritto di tutti ad accedere liberamente e gratuitamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione; sostenere la formazione per tutto l'arco della vita; contribuire a conservare l'eredità culturale per trasmetterla alle generazioni future e ad accrescere la consapevolezza della sua importanza, ponendosi, allo stesso tempo, come punto di riferimento per le nuove espressioni del pensiero e della creatività.

Sono principi scritti nella Costituzione italiana e nella legislazione nazionale e regionale, ben esplicitati nel manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche e meravigliosamente sintetizzati nelle *Cinque leggi della biblioteconomia*, pubblicate nel 1931 dal bibliotecario indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan da tenere sempre presenti:

1. I libri sono fatti per essere usati
2. Ad ogni lettore il suo libro
3. Ad ogni libro il suo lettore
4. Non far perdere tempo al lettore
5. La biblioteca è un organismo che cresce.

Le biblioteche, in questi primi vent'anni del nuovo millennio, hanno proseguito in un percorso di evoluzione iniziato già negli ultimi decenni del precedente; l'era di Internet, infatti, ha cambiato in parte il modello di informazione e comunicazione delle comunità.

La Carta vuole evidenziare le funzioni e dettagliare i servizi offerti ai cittadini

Si riserva particolare attenzione, con paragrafi dedicati, alla promozione della lettura, alle visite guidate, alla gestione dei periodici e degli spazi espositivi.

Con questo strumento la Biblioteca cerca di spiegare più chiaramente possibile come usufruire dei suoi servizi, cercando di prestare attenzione alle nuove tecnologie con rimandi e richiami alle pagine del nuovo sito Web, le quali sono anche punto di riferimento per la presenza sui social media.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Con la “Carta dei Servizi” il Comune di Castel Madama tramite la Biblioteca Comunale prende un impegno con i propri cittadini: in un documento pubblico dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

In Italia la Carta dei Servizi è stata introdotta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente i “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”. Il Comune, con la Biblioteca Comunale, nell'erogare i servizi ai cittadini, si impegna a garantire il rispetto dei seguenti *principi fondamentali*:

- UGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ

La biblioteca fornisce i suoi servizi secondo obiettività, imparzialità ed equità, sulla base del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione. La biblioteca rispetta la riservatezza delle informazioni e dei dati personali; presta particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, impegnandosi a eliminare le barriere architettoniche.

- CONTINUITÀ

I servizi della biblioteca sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell'orario di apertura al pubblico e delle cause di forza maggiore. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente comunicati in modo da ridurre al massimo disagi ed eventuali disservizi per gli utenti.

- PARTECIPAZIONE e TRASPARENZA

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione dei cittadini.

- EFFICACIA ED EFFICIENZA

La biblioteca persegue l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, nel rispetto dei criteri di efficienza e di efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee a raggiungere la qualità del servizio.

VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua approvazione da parte del Comune .
È per sua natura uno strumento destinato a essere periodicamente aggiornato e modificato, al fine di assicurare la costante corrispondenza con l'organizzazione a cui fa riferimento.

LE FUNZIONI

La Biblioteca Comunale aderisce ai principi dell'UNESCO sulle biblioteche pubbliche; è un servizio bibliotecario pubblico che garantisce a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione, perseguendo obiettivi di qualità e di miglioramento continuo nell'erogazione e nella fruizione dei propri servizi. Svolge funzioni di tutela, conservazione e valorizzazione del patrimonio bibliografico documentario.

Essa è luogo di studio ; la struttura offre, inoltre, servizi informatizzati collegati a banche dati delle biblioteche nazionali.

IL PATRIMONIO, I SERVIZI, LE SEZIONI

Le attività della biblioteca sono finalizzate a fornire ai cittadini i seguenti servizi: informazione bibliografica, lettura e consultazione in sede, prestito a domicilio e prestito interbibliotecario, consultazione dei cataloghi online e navigazione in Internet, videoscrittura, riproduzione dei documenti. La biblioteca offre inoltre attività di valorizzazione del patrimonio e di promozione alla lettura, visite guidate.

ACCOGLIENZA

L'accoglienza è il principale punto d'accesso ai servizi della biblioteca: qui si rilasciano le tessere di ammissione al prestito, si ritirano le riproduzioni e i documenti richiesti attraverso il prestito interbibliotecario, si effettua il pagamento dei servizi fruiti; qui inoltre si ricevono informazioni su orari, servizi e attività della biblioteca.

È presente un servizio con box armadietti che si possono utilizzare liberamente; la biblioteca in ogni caso non è responsabile degli oggetti o beni personali introdotti dagli utenti nei suoi locali o depositati negli armadietti del guardaroba. E' inoltre disponibile un servizio di coffee break self-service.

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

Il servizio è gratuito e aperto a tutti. Le informazioni bibliografiche relative al materiale librario, documentario e multimediale sono disponibili attraverso la ricerca nei cataloghi online locali, Polo RL1, SBN.

Il personale della biblioteca effettua un servizio di consulenza e assistenza agli utenti per facilitare la conoscenza delle raccolte e per effettuare ricerche bibliografiche su supporto cartaceo e/o elettronico; tale servizio è garantito secondo gli orari disponibili sul sito web e visibili all'ingresso della biblioteca.

Gli utenti possono inoltrare specifiche richieste d'informazione bibliografica tramite l'indirizzo

e-mail bibliotecacastelmadama@virgilio.it o attraverso “*Chiedi al Bibliotecario*” presente sul sito.

VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E PROMOZIONE DELLA LETTURA

La biblioteca è impegnata nel rendere fruibile alle diverse fasce di pubblico – dai bambini agli adolescenti, dagli studenti agli studiosi – il proprio patrimonio, grazie a iniziative quali l’uso delle fonti e delle banche dati, l’educazione e la promozione della lettura, l’organizzazione di incontri ed eventi pubblici quali mostre, letture, presentazioni, conferenze, laboratori anche in collaborazione con altre istituzioni culturali, a partire dagli istituti scolastici del territorio.

La biblioteca inoltre tutela costantemente il proprio patrimonio bibliografico attraverso l’ordinaria attività di manutenzione conservativa.

VISITE GUIDATE ALLA BIBLIOTECA

La biblioteca organizza visite guidate su richiesta per i gruppi scolastici. Le visite possono essere prenotate online, via mail o telefonicamente, almeno 1 settimana prima della data desiderata.

ISCRIZIONE AL PRESTITO

L’iscrizione per il servizio di prestito è gratuita; possono iscriversi i residenti del Comune di Castel Madama nonché i cittadini residenti nei Comuni limitrofi.

L’iscrizione si effettua di persona presso il servizio di accoglienza oppure attraverso il servizio di iscrizione online sul sito. La tessera d’iscrizione è rilasciata previa presentazione di un valido documento d’identità.

Eventuali variazioni di recapito vanno tempestivamente comunicati alla biblioteca. È possibile richiedere gratuitamente il duplicato della tessera smarrita o rubata.

PRESTITO, PROROGHE E PRENOTAZIONI

Il prestito è un servizio gratuito, che mette a disposizione per la consultazione, anche a domicilio, il materiale bibliografico a stampa, i periodici, e il materiale multimediale. Sono esclusi dal prestito i libri pubblicati anteriormente al 1970, le opere di consultazione, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione, le opere appartenenti al fondo locale.

Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.

Il prestito dei volumi ha una durata di 30 giorni, e prorogabile per altri 15 giorni se non ci sono prenotazioni di prestito da parte di altri utenti.

Il prestito del materiale multimediale ha una durata di 7 giorni e non è di norma prorogabile.

Sono prestabili per 7 giorni non prorogabili le riviste relativamente alle ultime due annate, a esclusione dei 2 ultimi fascicoli correnti.

Ogni utente può prendere in prestito contemporaneamente 5 documenti a stampa presenti nelle raccolte bibliografiche, 2 prestiti interbibliotecari, 2 multimediali: cd, dvd e 2 riviste (massimo due fascicoli).

In qualsiasi momento, per motivate ragioni di servizio, la biblioteca può chiedere la restituzione anticipata del materiale in prestito.

È anche possibile prenotare fino a 2 documenti in prestito ad altri utenti rivolgendosi al personale della biblioteca di persona, telefonicamente o tramite mail. Il lettore sarà avvertito non appena il documento prenotato sarà disponibile, e avrà 3 giorni per il ritiro (dopodiché il documento torna disponibile per il prestito ad altri utenti).

Tramite l'accesso personale al catalogo online si può richiedere in prestito qualsiasi documento disponibile. Il materiale richiesto va ritirato in biblioteca negli orari in cui è attivo il servizio di prestito, esibendo la tessera d'iscrizione.

Gli utenti che dimostrino comprovate difficoltà nel recarsi in biblioteca possono usufruire del servizio di **prestito a domicilio**.

Il servizio, del tutto gratuito è a cadenza settimanale. La durata del prestito è quella ordinaria di 30 giorni.

Possono essere richiesti 2 volumi, 2 documenti multimediali, 2 fascicoli di riviste telefonicamente, per mail o prenotazione online.

La biblioteca effettuerà una consegna a settimana.

I documenti dovranno essere restituiti presso la sede della biblioteca.

RESTITUZIONE DEL MATERIALE PRESO IN PRESTITO

Il materiale preso in prestito può essere riconsegnato al personale presso la sede oppure utilizzando, in modo autonomo e veloce, l'apposito box presente sul terzo ingresso della biblioteca.

Se un utente non restituisce, perde o danneggia un documento in prestito, è tenuto a risarcire la biblioteca, come indicato nel Regolamento della biblioteca.

In caso di ritardo nella consegna superiore a 90 giorni l'utente viene sospeso temporaneamente dal prestito.

CONSULTAZIONE IN SEDE

Nelle sale di lettura, presenti nei vari livelli della biblioteca, è possibile fruire liberamente del materiale collocato a scaffale aperto. Nelle sale di lettura si può accedere anche con i propri libri.

Per l'accesso ai servizi offerti nelle sale di lettura è necessario avere 14 anni; i minori di 14 anni possono accedere nello spazio loro riservato.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DOCUMENTI

Il servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti permette di richiedere in prestito documenti non posseduti dalla Biblioteca Comunale ma reperibili in altre biblioteche sul territorio nazionale. Il servizio

accetta le norme e le eventuali tariffe di pagamento vigenti nelle biblioteche prestanti

La richiesta va fatta direttamente al personale della biblioteca, oppure via email o telefonicamente; di norma si possono richiedere contemporaneamente fino a 2 documenti. L'utente sarà avvisato non appena i documenti richiesti saranno disponibili in biblioteca; in caso di mancato ritiro l'utente è comunque tenuto a rimborsare le eventuali spese per il servizio.

INTERNET E VIDEOSCRITTURA

La biblioteca mette a disposizione una rete WI-FI con accesso libero e gratuito. Sono inoltre disponibili gratuitamente alcune postazioni per la libera navigazione in rete, per la consultazione dei cataloghi online di biblioteche nazionali e internazionali e per l'utilizzo della videoscrittura. Il servizio termina 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.

Il disciplinare d'uso per la navigazione in rete è stabilito dal Regolamento e consultabile sul sito della Biblioteca.

RIPRODUZIONE DEI DOCUMENTI

Il servizio di riproduzione è garantito attraverso fotocopia, fotografia e copia digitale. È limitato alle sole pubblicazioni possedute dalla biblioteca e riservato all'uso personale dei lettori.

La riproduzione di documenti è un servizio erogato previa autorizzazione, che viene concessa su richiesta degli interessati, per motivi di studio, di ricerca, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e fatti salvi altri eventuali vincoli giuridici ai quali il documento sia sottoposto.

Le spese sostenute per l'erogazione del servizio di riproduzione sono a carico dell'utente, secondo le tariffe vigenti.

In attuazione della L. 124/2017, art. 1, c. 171, e nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e di quanto previsto dall'art. 108 del Codice dei beni culturali e del paesaggio, è possibile effettuare gratuitamente riproduzioni di beni bibliografici con mezzi propri 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.

EMEROTECA

La collezione di periodici e riviste è presente nello spazio di accoglienza della biblioteca; le testate sono collocate a scaffale aperto.

CONSULTAZIONE E PRESTITO

I periodici presenti a scaffale aperto possono essere liberamente consultati in sede, le annate pregresse collocate in magazzino e non immediatamente disponibili possono essere consultate in sede previa prenotazione.

L'utente può richiedere la prenotazione dei periodici attraverso il catalogo online oppure telefonando o via mail come indicato sul sito.

Le riviste presenti dell'annata in corso e di quella precedente, ad esclusione dei due ultimi fascicoli correnti, sono prestabili per 7 giorni per un numero massimo di 2 fascicoli alla volta.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

DIRITTI E DOVERI

All'utente è garantito l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete interbibliotecaria.

L'utente ha diritto ad essere assistito nelle ricerche dal personale della biblioteca con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente rispetta le regole e le norme del '*Regolamento Interno Biblioteca Comunale*', consultabile sul sito web. Tali norme sono portate alla conoscenza dell'utente anche presso la sede della Biblioteca.

L'utente, in un'ottica di rispetto delle norme di corretta convivenza civile e dell'uso pubblico del bene bibliografico, e in uno spirito di reciproca collaborazione, rispetta il personale nell'esercizio delle sue funzioni, gli spazi, gli arredi e le attrezzature, comprese quelle informatiche, di cui eviterà l'uso improprio.

L'utente osserva le scadenze di restituzione dei prestiti e comunica tempestivamente la rinuncia ai servizi prenotati. Ha inoltre cura di non danneggiare il materiale librario e documentario in uso.

SANZIONI

L'utente che contravvenga alle norme contemplate nel '*Regolamento Interno della Biblioteca Comunale*', fatti salvi ogni responsabilità civile o penale e l'obbligo del risarcimento di eventuali sottrazioni, smarrimenti o danneggiamenti di qualsiasi natura, potrà essere escluso temporaneamente o definitivamente dalla Biblioteca.

Nel caso di mancato rispetto dei termini di scadenza del prestito l'utente, a seconda delle gravità dell'infrazione, potrà essere sanzionato col richiamo, l'esclusione temporanea o l'esclusione definitiva dal servizio di prestito.

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

La Biblioteca Comunale è impegnata nel migliorare le seguenti prestazioni di erogazione dei servizi:

- a. aggiornare con continuità il patrimonio librario e documentario, anche valutando i suggerimenti di acquisto proposti dagli utenti, coerentemente alla propria collezione;
- b. ampliare l'offerta dei servizi in relazione agli orari di apertura al pubblico e alla fruizione degli spazi bibliotecari di prima accoglienza;
- c. incrementare l'accesso alle strutture e ai servizi mediante il superamento delle barriere architettoniche.
- d. potenziare la comunicazione e l'informazione sul funzionamento della biblioteca.