



COMUNE DI MANZIANA
(Città Metropolitana di Roma Capitale)
Largo G. Fara, n. 1 - 00066

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI MANZIANA

Approvata con deliberazione del Consiglio comunale n. 3 del 28/01/2021

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI MANZIANA

INDICE

Principi generali	pag. 3
La Biblioteca: storia e patrimonio	pag. 4
Accesso e orario	pag. 4
Consultazione	pag. 5
Servizio di reference	pag. 6
Rete Internet	pag. 6
Prestito locale	pag. 7
Prestito interbibliotecario e Document Delivery	pag. 8
Sezione Ragazzi	pag. 9
Riproduzioni	pag. 10
Suggerimenti d'acquisto	pag. 10
Attività culturali	pag. 10
Donazioni	pag. 10
Suggerimenti e reclami	pag. 11
La comunicazione con l'utente	pag. 11
MODULO RECLAMI – SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI	pag. 13

Principi generali

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca comunale di Manziana, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nelle direttive regionali, agendo sulla chiarezza del rapporto fra Biblioteca e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio. Inoltre la carta dei servizi contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Biblioteca. Con essa si intende offrire all'utente l'opportunità di interagire con la Biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, teso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi ed a misura dell'utente.

La Carta dei servizi della Biblioteca è dunque 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.

La Biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle Biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale ed a trasmetterla alle generazioni future. Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

Nel fornire i propri servizi la Biblioteca comunale di Manziana 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 ed 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 comunale di Manziana è stata costituita a partire dagli anni novanta, è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale ed aderisce al Polo Regionale.

Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da circa 26.000 volumi, su qualunque supporto, la maggior parte dei quali collocati a scaffale aperto, da 1.358 audiovisivi e da n. 290 DVD e CD musicali.

Accesso e orario

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente diversamente abile il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali.

La consultazione dei documenti posseduti dalla Biblioteca è gratuita.

Per utilizzare i servizi della Biblioteca è necessario iscriversi.

L'iscrizione è gratuita e avviene, presso la Biblioteca, on line sul portale SEBINA NEXT predisposto dalla Regione Lazio.

Per l'iscrizione i minorenni devono essere assistiti da un genitore o da chi esercita funzione analoga.

I dati personali degli iscritti sono trattati ai sensi della normativa vigente ed utilizzati esclusivamente per le esigenze di funzionamento della Biblioteca.

L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali variazioni.

L'iscrizione è personale e dà accesso ai servizi di tutte le biblioteche che aderiscono al sistema SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale).

Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi: consultazione in sala a scaffale aperto, informazioni, bibliografica e prestito.

La Biblioteca è aperta al pubblico per n. 22 ore a settimana : l'orario di apertura è distribuito dal Lunedì al Venerdì anche in fascia pomeridiana ed è pubblicizzato sul sito web del Comune di Manziana, sulle pagine Facebook istituzionali e nelle sale della stessa Biblioteca.

Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, con analoghe modalità.

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 della Biblioteca affissa in copia nella sede e pubblicato sul sito web del Comune di Manziana.

Chiunque assuma un comportamento pregiudizievole al buon andamento dei servizi arrecando disturbo o rendendosi responsabile di sottrazioni o danni intenzionali viene richiamato all'ordine dal personale addetto, che provvede, in caso di gravi inosservanze, al suo allontanamento.

Contro eventuali disposizioni di allontanamento l'utente può inoltrare reclamo al Comune di Manziana con lettera scritta alla quale viene dato riscontro nei termini di legge.

L'utente oggetto di reiterati reclami o di disposizioni di allontanamento o responsabile di deliberati danni può essere interdetto dall'accesso alla Biblioteca.

L'accesso alla sala di lettura per studiarvi con proprio materiale è consentito solo subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura.

La Biblioteca può disporre periodi di chiusura per consentire la revisione, il riordino, la spolveratura del materiale documentario e lo scarto di quello deteriorato, per un periodo non superiore a 15 giorni, avendo cura di individuare un periodo di minore accesso dell'utenza, previa tempestiva informazione da pubblicarsi sul sito istituzionale dell'Ente e con ogni modalità consentita, anche attraverso le pagine social istituzionali.

Consultazione

La consultazione è resa agevole perché i volumi sono collocati a scaffale aperto per consentire ai lettori la possibilità di accesso diretto ai documenti; per la consultazione è adottata la suddivisione per area disciplinare secondo la Classificazione decimale Dewey per facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta in sede e la consegna viene effettuata tempestivamente.

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, per l'accesso ai servizi offerti e per la consultazione del Catalogo del Polo SBN.

Per la consultazione del Catalogo del Polo SBN è disponibile una postazione riservata 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 cagioni danni, a causa di negligenza nella consultazione, che rendano il documento inutilizzabile per le successive consultazioni, 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 per il danno cagionato con un rimborso pari al valore di mercato del documento danneggiato.

Servizio di reference

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico e sull'attività della Biblioteca; offre, altresì, consulenze bibliografiche ed assistenza per la consultazione dei cataloghi online e per la 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 o per posta. Nel caso in cui l'informazione non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è comunque ricontattato entro 3 giorni e messo a conoscenza dei tempi utili per ottenere il risultato della ricerca. Qualora l'informazione non possa essere reperita in Biblioteca, vengono fornite all'utenza le necessarie istruzioni per 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 o dell'Indice, se il servizio è a titolo gratuito.

Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione una postazione informatica per collegarsi a Internet e per la consultazione delle banche dati online.

Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica, con particolare riferimento ai cataloghi in linea.

Il servizio di navigazione Internet è gratuito ed è limitato alle sole risorse disponibili gratuitamente sulla rete.

È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche se l'utente è registrato.

L'uso di Internet dovrà attenersi alle sole finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali.

Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca da loro compiuti durante la navigazione in rete.

Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione 60 minuti al giorno utilizzabili in una o più sessioni di lavoro.

Prestito locale

Sono esclusi dal prestito i DVD, i CD musicali ed i volumi in precario stato di conservazione.

Il prestito bibliotecario è consentito solo per un massimo di tre volumi per utente, ha una durata di trenta giorni ed in assenza di altre prenotazioni può essere rinnovato una sola volta per un ulteriore periodo di quindici giorni.

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;
- conservare correttamente i volumi. Sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento;
- conservare correttamente il materiale ricevuto in prestito e restituirlo nei termini prescritti.

Nel caso il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, la restituzione dovrà avvenire il primo giorno di apertura successivo.

In caso di mancata restituzione alla scadenza del prestito all'utente viene inviato, da parte della Biblioteca, un invito alla riconsegna del materiale.

Dopo 5 giorni dall'invio del suddetto invito, il lettore non può accedere al prestito fino al momento in cui regolarizza la propria posizione restituendo i documenti.

Trascorsi inutilmente trenta giorni dall'invio dell'invito alla restituzione del materiale, 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 15 giorni.

Al fine di favorire e salvaguardare l'attività di ricerca e studio, i volumi destinati alla consultazione in casi particolari e straordinari possono essere ammessi solo al prestito giornaliero e devono essere restituiti il giorno stesso.

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 entro la data di scadenza del prestito, ed essere richiesto in sede oppure telefonicamente o tramite mail ; in tale ultimo caso la richiesta va formalizzata entro il giorno lavorativo precedente a quello di scadenza del prestito. Il rinnovo non è concesso per documenti richiesti da parte di altri utenti.

Se l'utente smarrisce o danneggia un documento è tenuto a riacquistare l'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 del documento danneggiato.

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 20 minuti prima della chiusura al pubblico della Biblioteca.

La disciplina del prestito bibliotecario si applica anche al personale interno.

Qualora il prestito sia finalizzato ad attività per la Biblioteca, il Comune o la Regione, la durata è commisurata allo svolgimento delle suddette attività .

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

Il prestito interbibliotecario ed il Document Delivery 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. Possono avvenire anche a titolo oneroso e se eventuali costi sono posti a carico dell'utente, quest'ultimo deve esserne preventivamente informato

Le richieste si accettano in sede oppure tramite posta elettronica all'indirizzo biblioteca@comune.manziana.rm.it indicando il motivo della richiesta del servizio ed i propri recapiti.

La Biblioteca assicura il prestito interbibliotecario in uscita ed 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 ed 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.

La biblioteca effettua gratuitamente, su richiesta, il servizio di document delivery, che consiste nella scansione e nell'invio in formato elettronico di alcune parti del documento richiesto, 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 ed in caso di risposta positiva, entro i successivi due giorni lavorativi provvede alla spedizione.

La Biblioteca richiede il servizio di Document Delivery ad altre Biblioteche 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 ed 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.

Sezione Ragazzi

La Biblioteca ha una sezione dedicata ai ragazzi aperta a tutti i bambini e ragazzi indipendentemente da etnia, sesso, religione, lingua, condizioni sociali, capacità e abilità personali.

La Biblioteca promuove presso i ragazzi dell'età della scuola dell'obbligo la familiarità con l'uso delle fonti di informazione e documentazione

La Biblioteca effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa iscrizione.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto.

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della Biblioteca.

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.

Il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

Riproduzioni

La Biblioteca non è attualmente dotata delle strumentazioni necessarie per offrire un servizio di riproduzione . Nel caso in cui venga attivato detto servizio dovrà essere predisposta in Biblioteca l'attrezzatura necessaria ed il servizio verrà erogato a titolo oneroso secondo tariffe stabilite con deliberazione della Giunta comunale.

Per motivi conservativi saranno comunque esclusi dalla fotocopiatura il materiale antico e di pregio, i quotidiani rilegati, le stampe ed i disegni.

Suggerimenti d'acquisto

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite e-mail all'indirizzo: biblioteca@comune.manziana.rm.it

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

La Biblioteca mette inoltre a disposizione dell'utente nella sua sede, il Registro dei Desiderata.

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 e con le istituzioni scolastiche. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca, e sul sito web del Comune di Manziana e sui profili Facebook istituzionali.

La Biblioteca collabora con le istituzioni culturali locali, pubbliche e private, mettendo a disposizione, compatibilmente con l'andamento dei propri servizi, i propri beni e la propria organizzazione .

Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati e incoraggiati dalla Biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con le proprie natura e finalità in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali.

Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati.

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.

Spetta altresì al Responsabile della conduzione della Biblioteca la facoltà di proporre all'Amministrazione comunale di non procedere all'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.

Suggerimenti e reclami

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

Se il libro cercato non è presente in biblioteca è possibile suggerirne l'acquisto. In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie.

La biblioteca mette a disposizione dell'utente, presso la sua sede, il Registro dei Desiderata.

I reclami possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, al Responsabile della conduzione della Biblioteca, oppure utilizzando il modello allegato da trasmettere all'indirizzo di posta elettronica biblioteca@comune.manziana.rm.it.

Il Responsabile della Biblioteca da motivata risposta entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

La gestione dei reclami viene svolta in maniera attenta e costante al fine di migliorare il servizio sulla base delle considerazioni indicate dagli utenti della Biblioteca, predisponendo un coerente piano di interventi per il superamento delle criticità riscontrate.

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 posta elettronica, servizi online attivi attraverso il Catalogo SBN.

La biblioteca favorisce modalità di partecipazione degli utenti, anche in forma associata. La presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi può diventare punto qualificante di un

maggiore e più diretto coinvolgimento degli utenti in vista di una piena collaborazione tra istituzioni e cittadini.

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Manziana www.comune.manziana.rm.it, 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.

MODULO RECLAMI – SUGGERIMENTI - SEGNALAZIONI

Gentile utente, se qualche servizio della Biblioteca non è soddisfacente, se le sue aspettative sono state deluse, se per qualunque motivo i servizi della biblioteca non sono stati all'altezza di quanto previsto nella carta dei servizi, la preghiamo di specificare per quali ragioni e di compilare il presente modulo, formulando eventuali suggerimenti.

Servizio interessato _____

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio

qualità del servizio reso:

mancato rispetto dei tempi:

comportamento del personale:

altro (specificare):

data e ora in cui si è verificato il disservizio:

Eventuali suggerimenti o segnalazioni :

Eventuali apprezzamenti sui servizi della Biblioteca:

La Biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 7 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Nome.....

Cognome

Indirizzo

e-mail Telefono

Data Firma

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs n. 196 del 30.06.2003 e del Regolamento UE 679/2016 in materia di privacy ; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.