

CARTA DEI SERVIZI

DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI TREVIGNANO ROMANO

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 dagli anni Ottanta, anche grazie all'apporto di personale volontario in affiancamento al personale comunale, ed è cresciuta nel corso del tempo sia in termini di incremento del patrimonio posseduto sia in termini di spazi e servizi resi in favore dell'utenza. Dal 2012 ha sede presso il Centro Polivalente "Giovanni Paolo II" e dallo stesso periodo aderisce al Sistema Bibliotecario Ceretano Sabatino.

La biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo RL1.

Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da 12489 Volumi, su qualunque supporto, la maggior parte dei quali collocati a scaffale aperto e da 100 audiovisivi.

La biblioteca è articolata principalmente in 4 sezioni:

- sezione di base, destinata ad accogliere materiali utili per lo studio, narrativa e saggistica;
- sezione ragazzi, destinata ad accogliere materiali per utenti in età scolare e prescolare;
- sezione locale, destinata ad accogliere materiali relativi al territorio;
- sezione audio-video.

Alla biblioteca appartengono anche due fondi, costituiti tramite donazione:

- Fondo Godart, volumi (principalmente di arte) donati dal Prof. Louis Godart
- Fondo Melideo, volumi afferenti al progetto Nati per Leggere e destinati alla fascia 0-6 anni donati dalla dott.ssa Fernanda Melideo.

Accesso e orario

La biblioteca è priva di barriere architettoniche.

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 33 ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al sabato 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, di cui è affissa copia nella biblioteca ed è pubblicato sul sito web.

Consultazione

Nelle sale della biblioteca riservate alla consultazione del materiale documentario, i documenti sono collocati a scaffale aperto, con suddivisione per area disciplinare secondo la Classificazione Decimale Dewey, per consentire ai lettori la possibilità di accesso diretto ai materiali. I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta e la consegna viene effettuata entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo. 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 n. 3 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 o per posta. 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

La biblioteca offre gratuitamente alla propria utenza il servizio di navigazione in Rete come possibilità e strumento che integra l'accesso alle tradizionali fonti cartacee. Il servizio Internet deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali della biblioteca e va dunque utilizzato, prioritariamente, come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

L'accesso a Internet in biblioteca è limitato ai soli maggiorenni; i minori possono accedere alle postazioni e alle risorse digitali solo in presenza di familiari maggiorenni. Gli utenti devono preventivamente registrarsi presso il desk dell'operatore in servizio e indicare il numero di postazione occupato, nonché l'orario di accesso e di conclusione della sessione. La sessione può avere una durata massima di 15 minuti ad utente, eventualmente prorogabili in assenza di lista d'attesa. L'accesso alle postazioni PC si interrompe 30 minuti prima della chiusura della biblioteca.

Il catalogo della biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo; 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.

L'utente è responsabile dell'utilizzo della postazione ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet.

La biblioteca è sollevata da ogni responsabilità civile o penale derivante da un uso non legale del collegamento a Internet da parte dell'utente.

All'utente è vietato:

- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti;
- alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della biblioteca.;
- apportare modifiche ai programmi e alle risorse salvate sui pc e salvare in locale propri documenti e ricerche.

L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni. L'utente è tenuto a segnalare immediatamente al personale qualsiasi malfunzionamento verificatosi durante il periodo di utilizzo.

L'utilizzo delle postazioni Internet in difformità dalle presenti disposizioni e dalle normative vigenti può comportare:

- l'interruzione della sessione di consultazione;
- la sospensione o esclusione dal servizio;
- la denuncia alle autorità competenti

Servizio WIFI

Il servizio WiFi è riservato agli utenti tesserati. Consente di accedere gratuitamente a Internet utilizzando il proprio dispositivo portatile.

Il servizio è utilizzabile durante gli orari di apertura della biblioteca.

Prestito locale

I volumi in precario stato di conservazione ed i volumi della sezione locale 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 solo per un massimo di tre volumi per utente e ha una durata di trenta giorni e, in assenza di prenotazioni, può essere rinnovato per un ulteriore periodo 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.

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; 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.

In caso di mancata restituzione alla scadenza del prestito e dopo 5 giorni dall'invio, da parte della biblioteca, di una comunicazione di sollecito, 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 escluso a tempo indeterminato dal prestito locale, di polo e interbibliotecario.

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.

La biblioteca, per motivate esigenze di studio e ricerca delle scuole e del territorio, può autorizzare prestiti straordinari di opere normalmente non ammesse al prestito per un periodo massimo di 15 giorni, attribuendo, ove possibile, il prestito alla biblioteca scolastica o alla struttura di pertinenza.

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 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 accettano in sede oppure tramite posta elettronica all'indirizzo biblioteca@trevignanoromano.gov.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 gratuitamente, su richiesta, il servizio di *document delivery*, che consiste nella scansione e nell'invio all'utente, in formato elettronico, di alcune parti del documento richiesto, compatibilmente con le norme sul copyright.

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 due giorni lavorativi provvede alla spedizione.

Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione digitale.

Riproduzioni

La biblioteca non fornisce il servizio di fotocopie.

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 biblioteca@trevignanoromano.gov.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 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

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. La proposta di donazione deve pervenire in forma scritta e corredata da un elenco dei documenti che si intendono cedere. L'Ente ha facoltà di accettare nella totalità o solo in parte la donazione, selezionando i documenti utili ad arricchire le proprie collezioni.

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 o telefonicamente, al Responsabile della conduzione della biblioteca, oppure in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in sede e/o all'indirizzo e-mail.

Il Responsabile da 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.