

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA COMUNALE
DI FABRICA DI ROMA**



Premessa	2
01. Principi generali di erogazione del servizio	3
02. Impegni della Biblioteca e comportamento degli utenti	4
03. Descrizione del servizio	5
1. Servizio di informazioni e orientamento	7
2. Servizio di consultazione e lettura in sede	7
3. Servizio di prestito	8
4. Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	9
5. Servizio wi-fi e Internet	10
6. Servizi online	11
7. Servizi di riproduzione	12
8. Attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole	13
9. Sezioni speciali	13
9.1 Sezione bambini e ragazzi	13
9.2 Sezione periodici	14
9.3 Sezione locale	14

Questa Carta dei servizi della Biblioteca comunale Silvano Ricci di Fabrica di Roma si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca e i suoi utenti.

La Carta si ispira a una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto degli utenti ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione inerenti la realtà locale cui fa riferimento.

In questa Carta dei servizi la Biblioteca comunale Silvano Ricci:

- presenta i servizi offerti per facilitare l'accesso e la fruizione da parte degli utenti;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce agli utenti le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

01. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi ai quali la Biblioteca ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

In particolare, nell'erogare i propri servizi, la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti la Biblioteca si impegna ad attuare tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurne al minimo i disagi.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione mediante diversi canali, quali ad esempio il sito web, i servizi attivi attraverso il catalogo online del Polo bibliotecario della Regione Lazio, i social media.

Cortesia

La Biblioteca assicura un trattamento cortese e rispettoso di tutti gli utenti. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni.

Efficacia ed efficienza

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

02. IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

La Biblioteca si impegna a:

- rendere la sede accessibile, accogliente e inclusiva garantendone la sicurezza, il decoro e la pulizia;
- rimuovere gli ostacoli per la fruizione di spazi e servizi da parte di utenti con particolari esigenze;
- garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per conseguire il massimo livello di disponibilità;
- favorire la fruizione delle raccolte promuovendone la conoscenza e facilitando l'accesso;
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, il sito web e i canali social.

Gli utenti sono tenuti a:

- mantenere atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali e degli altri utenti;
- astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni e degli altri utenti;
- rispettare le indicazioni fornite dal personale e dai cartelli indicatori esposti;
- conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti.

Reclami e segnalazioni possono essere formulati:

- verbalmente, rivolgendosi al personale della Biblioteca;
- in forma scritta, inviando una e-mail all'indirizzo della Biblioteca, specificando le proprie generalità.

Indicatore di qualità

Standard

Tempo di risposta ai reclami

entro 2 giorni lavorativi

03. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Biblioteca comunale Silvano Ricci

Piazza del Duomo 30 – 01034 Fabrica di Roma (Viterbo)

tel. 0761 569078

email info@bibliotecafabricadiroma.it

email c.maurizi@bibliotecafabricadiroma.it (per prestiti interbibliotecari)

sito web www.bibliotecafabricadiroma.it

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo bibliotecario della Regione Lazio RL1, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale.

- Numero di posti a sedere: 38, di cui 14 nella Sezione bambini e ragazzi
- Ore di apertura settimanale invernale: 32
- Ore di apertura settimanale estiva: 30

La Biblioteca offre i seguenti servizi:

1. Informazioni e orientamento
2. Consultazione e lettura in sede
3. Prestito
4. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (*document delivery*)
5. Wi-fi e Internet
6. Servizi online
7. Servizi di riproduzione
8. Attività di promozione della lettura e visite guidate
9. Sezioni speciali:
 - 9.1 Sezione bambini e ragazzi
 - 9.2 Sezione periodici (Emeroteca)
 - 9.3 Sezione locale

Per usufruire di alcuni servizi è necessario essere iscritti alla Biblioteca.

L'iscrizione è gratuita, immediata e richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità.

L'inserimento nelle anagrafiche ha validità illimitata, ma l'accesso ad alcuni servizi ha scadenza al 31 dicembre di ciascun anno, con tacito rinnovo per gli utenti che abbiano fatto uso del servizio di prestito nel corso dell'anno.

L'accesso ai servizi che richiedono un'iscrizione è accordato anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale.

Alcuni spazi possono essere riservati esclusivamente a chi usufruisce di determinati servizi (ad esempio: Emeroteca, Sezione bambini e ragazzi) o ad attività temporanee.

Indicatore	Standard
Modalità di accesso	Libera e gratuita
Modalità di ingresso	Senza barriere architettoniche
Comunicazione di chiusure (o riduzioni di orario) estive	Entro il 30 giugno
Comunicazione di chiusure (o riduzioni di orario) natalizie	Entro l'8 dicembre

1. Servizio di informazioni e orientamento

La Biblioteca garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutta la durata dell'orario di apertura della biblioteca.

Il servizio risponde a richieste dirette, telefoniche e scritte, inviate tramite e-mail. Le richieste dell'utente in sede hanno la precedenza sulle richieste telefoniche.

Indicatore	Standard
Tempi di risposta a richieste via e-mail	Entro 2 giorni lavorativi

2. Servizio di consultazione e lettura in sede

La Biblioteca raccoglie, ordina e rende disponibili all'uso pubblico i documenti posseduti.

La consultazione dei documenti posseduti dalla Biblioteca è gratuita. Alcuni documenti possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e la Biblioteca ne motiverà l'esclusione.

Il catalogo online delle biblioteche aderenti al Polo bibliotecario della Regione Lazio è direttamente accessibile dal sito web della Biblioteca www.bibliotecafabricadiroma.it.

La Biblioteca organizza spazi formali e informali per la consultazione di cataloghi online, libri, riviste, DVD, risorse Internet.

I bibliotecari sono a disposizione degli utenti per fornire tutte le informazioni utili alla ricerca di un documento.

I documenti a scaffale aperto sono liberamente consultabili. I documenti collocati nei depositi librari possono essere richiesti direttamente ai bibliotecari. Per la consultazione di documenti multimediali e per la visione di film e documentari in DVD sono a disposizione degli utenti due postazioni.

Non ci sono limitazioni allo studio con libri propri, nel rispetto delle esigenze di tutti gli utenti della biblioteca.

Indicatore	Standard
Recupero documenti a scaffale aperto	Immediato
Recupero documenti conservati nei depositi interni	15 minuti

3. Servizio di prestito

Per utilizzare il servizio di prestito occorre iscriversi presentando un documento di riconoscimento in corso di validità. Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri.

Si possono avere in prestito contemporaneamente fino a 5 libri, 2 DVD, 2 fascicoli di periodici. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i DVD e i periodici.

È possibile rinnovare, anche telefonicamente e tramite e-mail, il prestito dei libri per altri 15 giorni, salvo prenotazioni. Il prestito dei DVD e dei periodici non è rinnovabile.

Sono esclusi dal prestito:

- le opere di consultazione;
- le tesi di laurea;
- i volumi in precarie condizioni di conservazione o in corso di trattamento bibliografico o di riordino;

Gli utenti iscritti possono prenotare, anche telefonicamente e tramite e-mail, fino a 2 libri al momento non disponibili perché in prestito ad altri lettori. Il servizio è gratuito. L'utente in lista è immediatamente avvisato del rientro del libro desiderato. Il libro può essere ritirato entro 3 giorni.

I prestiti vanno restituiti entro i tempi previsti. L'utente non in regola con le restituzioni viene disabilitato automaticamente dal servizio e non può effettuare nuovi prestiti, prenotazioni o proroghe. La riabilitazione al servizio avviene con la restituzione del documento o, in caso di smarrimento e deterioramento, con l'acquisto di titoli sostitutivi che verranno indicati dai bibliotecari. Al lettore che non provvede alla restituzione dei documenti ricevuti in prestito o al risarcimento dei medesimi, viene comunicata l'esclusione dal prestito fino alla risoluzione della pendenza. La riammissione al servizio avviene contestualmente alla restituzione o sostituzione dei documenti. Dopo due esclusioni consecutive, l'utente è comunque sospeso dal servizio di prestito per la durata di sei mesi.

Indicatore	Standard
Iscrizione al prestito	Immediata
Prestito dei documenti a scaffale aperto	Immediato
Prestito dei documenti conservati nei depositi interni	15 minuti
Notifica disponibilità documenti prenotati	Immediata
Richieste di proroghe e prenotazioni telefoniche/e-mail	Durante gli orari di apertura della biblioteca

4. Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (*document delivery*)

Con il prestito interbibliotecario si garantisce l'accesso ai documenti non posseduti dalla Biblioteca, ma reperibili presso altre biblioteche nazionali e internazionali.

Il servizio è riservato agli utenti iscritti al prestito ai quali può essere richiesto un pagamento esclusivamente per le eventuali spese di spedizione previste dalla biblioteca prestante. Il servizio si incarica di localizzare il documento presso altre biblioteche e di inoltrare le richieste. Ogni utente può richiedere fino a 3 volumi contemporaneamente e può annullare una richiesta solo se non è stata ancora inviata. I libri possono essere consultati e riprodotti secondo le modalità stabilite dalle biblioteche prestanti, nel rispetto della normativa vigente.

La Biblioteca può richiedere riproduzioni di parti di documenti posseduti da altre biblioteche (*document delivery*), nel rispetto delle norme sul diritto d'autore. Il lettore che usufruisce del servizio di document delivery si impegna a rispettare le modalità indicate per il pagamento delle copie.

La Biblioteca garantisce il prestito dei propri documenti alle altre biblioteche e il servizio di document delivery, in base alle norme vigenti e in regime di reciproca gratuità. Sono esclusi dal prestito interbibliotecario in uscita i documenti multimediali, i DVD, i periodici e i libri acquisiti nel corso degli ultimi 12 mesi.

Indicatore	Standard
Prestito interbibliotecario nell'ambito del Polo Regionale	Gratuito
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale	Gratuito in regime di reciprocità
Intervallo di tempo tra la richiesta dell'utente e l'inoltro della stessa	1 giorno lavorativo
Intervallo di tempo tra la disponibilità del documento e l'avviso all'utente	1 giorno lavorativo
Intervallo tra la richiesta della biblioteca e l'invio del documento	1 giorno lavorativo

5. Servizio wi-fi e Internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti, in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca stessa.

La Biblioteca offre a tutti, gratuitamente, l'accesso al servizio di connessione a Internet in modalità wi-fi. Per navigare con dispositivi propri è richiesta l'autenticazione tramite password fornita dai bibliotecari.

Per navigare in Internet dalle postazioni fisse della Biblioteca è invece necessario iscriversi al servizio presentando un documento di identità in corso di validità e firmando un modulo di accettazione del regolamento; ai minori è richiesto il consenso di un genitore o di chi detiene la responsabilità genitoriale.

L'uso delle postazioni Internet è individuale. In considerazione delle caratteristiche dei browser per la navigazione in Internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

E' possibile stampare. Non è consentito utilizzare chiavi USB. Inoltre non è consentito svolgere operazioni che modifichino o compromettano la regolare operatività della rete o delle configurazioni software o hardware,

visitare siti Internet che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio o che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti.

Il mancato rispetto anche di una soltanto delle condizioni previste per l'accreditamento e il corretto utilizzo di Internet può comportare l'interruzione della sessione e l'esclusione dal servizio.

Indicatore	Standard
Disponibilità wi-fi	Negli spazi destinati al pubblico
Iscrizione al servizio di navigazione in Internet	Gratuita e immediata
Postazioni fisse per la navigazione	5

6. Servizi online

Gli utenti iscritti al prestito possono accedere ai servizi del catalogo online del Polo bibliotecario della Regione Lazio, anche mediante l'App BiblioLazio, che consentono:

- la ricerca di libri e altri materiali;
- la verifica della disponibilità dei documenti;
- la richiesta di prestito dei documenti;
- la prenotazione dei documenti;
- la proroga dei prestiti in corso;
- la creazione e la gestione di bibliografie personali;
- la formulazione di suggerimenti d'acquisto di documenti non presenti in biblioteca.

Tutti gli utenti, consultando il sito web della Biblioteca www.bibliotecafabricadiroma.it, possono:

- accedere al catalogo online;
- avere informazioni dettagliate e aggiornate su orari, servizi, procedure, tariffe e contatti;
- consultare l'inventario dell'archivio storico comunale;
- consultare bibliografie su specifici argomenti;
- essere aggiornati sulle iniziative promosse dalla Biblioteca.

Indicatore	Standard
Informazioni sulla situazione utente, richiesta di prestito, prenotazione e proroga di documenti	Online, 24/7
Percentuale di accoglimento delle proposte d'acquisto	Non inferiore al 70%

7. Servizi di riproduzione

La Biblioteca effettua il servizio di riproduzione dei propri documenti in fotocopia e in copia digitale, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalla normativa vigente sul diritto d'autore. Le riproduzioni in formato digitale possono essere trasmesse per via telematica. Motivi di conservazione e tutela possono limitare la riproducibilità dei documenti. Non è consentita la riproduzione di libri propri. I servizi di riproduzione sono a pagamento. La tabella delle tariffe è consultabile sul sito della Biblioteca www.bibliotecafabricsdiroma.it.

Indicatore	Standard
Modalità di richiesta	In presenza
Esecuzione fotocopie	Fino a 20 pagine in giornata, oltre 20 pagine entro 2 giorni lavorativi dall'accettazione della richiesta
Esecuzione riproduzioni digitali	2 giorni lavorativi dall'accettazione della richiesta

8. Attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole

La Biblioteca organizza attività di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0 - 14 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e con gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e alle raccolte, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare le visite. In occasione delle visite guidate gli insegnanti possono richiedere, sotto la propria responsabilità, una iscrizione al prestito collettiva, intestata alla classe.

Indicatore	Standard
Visite guidate	Gratuite, su prenotazione
Attività di promozione della lettura	Gratuite, su prenotazione

9. Sezioni speciali

9.1 Sezione bambini e ragazzi

La Biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, da zero a quattordici anni, ai loro genitori e agli educatori.

I servizi offrono la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta, lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive di bambini e ragazzi.

I bibliotecari acquistano le più qualificate proposte editoriali e sono disponibili per orientare i giovani utenti nelle scelte di lettura, consultazione e prestito, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni.

I bambini e i ragazzi possono iscriversi al servizio di prestito, previa autorizzazione di un genitore o di chi ne fa le veci. I genitori sono responsabili del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

La Biblioteca cura iniziative di promozione e predispone suggerimenti di lettura, attua progetti in collaborazione con le scuole del territorio e accoglie, su prenotazione, classi e gruppi per visite guidate. Ai bambini

più piccoli è dedicato uno spazio 0-6 anni con libri segnalati dal progetto nazionale “Nati per leggere” cui la Biblioteca aderisce dal 2001.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi della Sezione ragazzi sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto.

9.2. Sezione periodici (Emeroteca)

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti riviste di informazione generale, di attualità, di viaggio e per il tempo libero. Gli utenti hanno facoltà di proporre nuovi abbonamenti, anche tramite e-mail.

Gli ultimi numeri delle riviste sono esposti negli appositi scaffali dello spazio Emeroteca e la loro consultazione è libera.

La Biblioteca, nel rispetto delle proprie caratteristiche e finalità, non conserva i numeri arretrati dei periodici oltre un anno.

Tutti i periodici sono ammessi al prestito, ad eccezione dell'ultimo fascicolo acquisito.

9.3 Sezione locale

La Biblioteca raccoglie documenti di diverse tipologie che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale e dei territori limitrofi. La consultazione delle opere che compongono la Sezione locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio documentario

La presente Carta dei servizi, esposta nei locali della Biblioteca, è pubblicata sul sito web della Biblioteca e sul portale della Regione Lazio nella pagina dedicata alle biblioteche. La Carta sarà aggiornata in caso di modifiche dei servizi sopra descritti e della normativa di riferimento.