



Città di Anzio

Medaglia d'Oro al Merito Civile

1 U.O. Cultura e Turismo

Biblioteca comunale

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI ANZIO

Viale Claudio Paolini, 6 – 00042 Anzio (RM)
06.98499402 – 403 – 478

biblioteca@comune.anzio.roma.it
mediateca@comune.anzio.roma.it

www.bibliotecacomunaledianzio.it
www.facebook.com/biblioteca.anzio/

PREMESSA

La Biblioteca comunale di Anzio è un servizio pubblico di base che risponde alle esigenze dei cittadini del territorio di Anzio e territori limitrofi, al loro bisogno di studiare, di informarsi e di formarsi, di aggiornarsi e di istruirsi sviluppando una cultura che risponda a proprie esigenze personali. Deve altresì arricchire e valorizzare il patrimonio relativo alla storia del suo territorio, all'economia, alle tradizioni locali.

La Biblioteca comunale di Anzio aderisce al Servizio bibliotecario nazionale (SBN) e si avvale per la catalogazione e la gestione del servizio prestito del software bibliografico Sebinanext che viene fornito gratuitamente dal Servizio bibliotecario nazionale.

La presente **Carta dei Servizi della Biblioteca** descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti secondo i principi già espressi nel Regolamento della Biblioteca; ma oltre a ciò essa deve soddisfare criteri di efficienza ed efficacia e prevedere forme di partecipazione dell'utenza al fine di garantire un buon funzionamento dei servizi, conformemente a quanto indicato nelle linee guida dell'I.F.L.A. (International Federation of Library Associations) per le Biblioteche pubbliche.

La presente Carta sarà consultabile sul sito della Biblioteca all'indirizzo www.bibliotecacomunaledianzio.it; inoltre, su richiesta dell'interessato, potrà essere rilasciata copia al momento dell'iscrizione oppure ove possibile tramite posta elettronica.

APERTURA AL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA

La **Biblioteca** è aperta al pubblico da lunedì a venerdì con i seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
8:30/13.30	8:30/17:30	8:30/13:30	8:30/17/30	8:30/13:30

La **Sezione ragazzi** della Biblioteca è aperta al pubblico da lunedì a venerdì con i seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
9:00/12:00	9:00/12:00 – 15:00/17:00	9:00/12:00	9:00/12:00 – 15:00/17:00	9:00/12:00

SERVIZI

I servizi erogati dalla Biblioteca sono in generale gratuiti (ma due di questi prevedono però un contributo/rimborso alla spesa); essi sono i seguenti:

- **Servizio di accoglienza e reference, di indirizzo ai servizi di biblioteca e consultazione Catalogo;**
- **Servizio di consulenza allo studio e alla ricerca; di consulenza bibliografica, accesso a OPAC (pubblico accesso ai cataloghi online), repertori, banche dati;**
- **Servizio di prestito dei documenti a domicilio e prenotazione;**
- **Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti (ILL - DD):** rimborso di euro 3,50 in caso di spedizione postale;
- **Servizio Internet attraverso postazioni fisse e personali tramite wi-fi;**
- **Servizio prestito dalla Sezione audiovisivi** (libri elettronici e film);

- **Servizio prestito Sezione non vedenti/ipovedenti e utilizzo strumenti di facilitazione;**
- **Sezione ragazzi.**

La biblioteca dispone di spazi per lo studio e la lettura in sede, in particolare 3 sale grandi e 3 sale piccole, e nel periodo estivo della grande terrazza per un totale di 106 posti di cui 30 nella Sezione ragazzi e 16 sulla terrazza della Biblioteca.

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca collocato nella quasi totalità a scaffale aperto è svolto autonomamente da parte dell'utente. Il catalogo è consultabile anche online all'indirizzo: <http://opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do> (selezionando la Biblioteca di riferimento).

L'erogazione dei Servizi avviene nelle modalità di seguito indicate.

Per accedere ai servizi l'utente deve iscriversi alla Biblioteca; detta iscrizione è estesa a tutte le biblioteche del Polo della Regione Lazio RL1. L'iscrizione è gratuita. La tessera d'iscrizione viene rilasciata dopo aver accertato l'identità del richiedente. Per i minori è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci. In caso di smarrimento della tessera, questa potrà essere duplicata.

➤ **Servizi di prestito**

Il prestito dei libri è di trenta giorni, prorogabile per altri quindici, mentre per gli audiovisivi è di sette giorni. Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi. Il prestito può essere concesso esclusivamente a chi esibisce la tessera di iscrizione. Non possono essere prestate allo stesso utente più di tre opere, ma in casi particolari, previsti dal regolamento, la Biblioteca può concedere prestiti aggiuntivi anche oltre i quarantacinque giorni; oltre a ciò, nei casi segnalati dal Regolamento, verrà fornito, compatibilmente con le esigenze del personale, un servizio di prestito a domicilio.

Sono naturalmente escluse dal prestito le opere di consultazione generale, come enciclopedie, vocabolari e codici, i documenti del Fondo locale di cui non si possiedono due esemplari, i documenti che recano la dicitura "per sola consultazione".

Il materiale prestabile può essere prenotato anche telefonicamente. L'utente interessato sarà avvisato telefonicamente del rientro del documento, il quale dovrà essere ritirato entro e non oltre tre giorni dall'avviso, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Alla scadenza del termine di tempo assegnato i documenti devono essere riconsegnati; il sollecito alla restituzione dei libri prestati, compatibilmente con le priorità del personale, potrà essere inviato tramite avviso scritto, mail oppure richiesto telefonicamente.

Con l'approvazione del nuovo Regolamento, che sostituirà quello attuale, se il libro sarà consegnato oltre la scadenza prevista l'utente sarà escluso dal prestito per tanti giorni quanti saranno stati quelli del ritardo, ma indipendentemente da ciò fino alla riconsegna l'utente deve intendersi escluso da tutti i servizi della Biblioteca.

Se la data di restituzione dovesse coincidere con i giorni di chiusura al pubblico della Biblioteca, sarà ritenuto valido, come giorno di restituzione, il primo successivo utile per la consegna.

Il prestito può essere rinnovato, anche telefonicamente, salvo avvenuta prenotazione del documento.

Il prestito interbibliotecario è richiesto da un nostro utente o da una biblioteca per un suo utente: nel primo caso la nostra biblioteca sarà Biblioteca richiedente, nel secondo prestante; in ogni caso il prestito pur se richiesto da utenti avviene esclusivamente tra biblioteche; a carico dell'utente sarà il rimborso delle spese per euro 3,50 qualora si l'invio del documento avvenga attraverso posta.

➤ **Servizi di accoglienza, orientamento, consulenza bibliografica e reference**

I bibliotecari hanno cura di istruire e orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della Biblioteca stessa. Daranno la loro assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica può avere tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro 15 giorni. Forniranno anche assistenza di tipo tecnico o informativo relativa ad altri cataloghi ed altre biblioteche. In generale dovranno fornire risposte adeguate ad ogni richiesta anche indirizzando ad altri appositi servizi.

➤ **Servizio Internet, postazione fissa e wi-fi**

Nella Biblioteca sono a disposizione sei postazioni Internet e postazioni con supporti personali con linea wi-fi fornita gratuitamente dalla Biblioteca. L'accesso alle postazioni fisse è consentito, previa autorizzazione del personale presente. Al momento non si ravvisa la necessità né di prenotazione né di limite d'orario. Internet è un servizio di biblioteca che deve essere utilizzato in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, per cui la navigazione in rete è consentita unicamente per ricerche, consultazioni, informazioni riguardanti studio, lavoro, e tempo libero inteso come sport, viaggi, cultura. Ogni altro uso è da considerarsi improprio. È invece consentito esaminare la posta elettronica.

La Biblioteca non ha il controllo delle risorse reperibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa, quindi, non è responsabile dei contenuti offerti. Il personale della biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio. Non è consentito il caricamento di file in rete (upload); l'instant messaging e chat (IRC); le telefonate virtuali. Oltre a ciò Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente e perciò l'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware del computer della Biblioteca.

➤ **Sezione ragazzi**

La Biblioteca svolge un servizio per l'utenza di età compresa tra 0 e 18 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per la tipologia e contenuti in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di sicurezza e facile accessibilità. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti. La Biblioteca collabora con le Scuole del territorio nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

PATRIMONIO DOCUMENTARIO

La raccolta principale della Biblioteca comunale comprende circa 42.000 documenti (quasi interamente catalogati). Ogni anno il patrimonio viene incrementato mediante nuove acquisizioni e/o donazioni. La raccolta comprende documenti su tutte le discipline e si rivolge a tutte le fasce di età.

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 la propria 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.

La Biblioteca ha inoltre la facoltà 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.

I doni possono quindi essere respinti o messi a disposizione degli utenti nello scaffale del bookcrossing.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Gli utenti partecipano in vario modo alla vita della Biblioteca; già da molti anni possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca attraverso l'apposito registro dei desiderata. Il responsabile del servizio vaglierà l'acquisto delle singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie disponibili. Gli utenti potranno presentare istanze e proposte che dovranno essere valutate dalla Commissione di gestione, in sede di programmazione culturale e di indirizzo, di cui all'Art. 9 del Regolamento della Biblioteca. Altresì potranno essere presentati reclami; la responsabile della Biblioteca effettuerà gli accertamenti del caso e garantirà una risposta entro trenta giorni dalla presentazione delle osservazioni indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. Sono previste procedure di intervento per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. L'utente può presentare per iscritto osservazioni su eventuali disservizi.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il comportamento degli utenti nei locali della Biblioteca deve essere corretto e rispettoso delle competenze del personale addetto. La mancata osservanza delle norme di comportamento stabilito dal regolamento di Biblioteca comporterà in prima istanza un richiamo e in caso di reiterazione di comportamenti scorretti, comporterà l'allontanamento dai locali della Biblioteca da parte del personale addetto e l'esclusione temporanea o definitiva dalla Biblioteca.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta Comunale. Spetterà al responsabile del Servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.

INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lo svolgimento dei servizi, costituisce un indice di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca. Il patto con l'utenza, insito nella Carta dei servizi, è la garanzia di fornire la miglior offerta possibile innalzando gli standard qualitativi.