



Comune di Fonte Nuova
(Città Metropolitana di Roma Capitale)



BIBLIOTECA
COMUNALE
FONTE NUOVA

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA
BIBLIOTECA COMUNALE
DI Fonte Nuova**

Premessa

1. Principi generali di erogazione del servizio
2. Impegni della Biblioteca e comportamento degli utenti
3. Descrizione del servizio
 1. Servizio di informazioni e orientamento
 2. Servizio di consultazione e lettura in sede
 3. Servizio di prestito
 4. Servizio wi-fi e Internet
 5. Servizi online
 6. Attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole
 7. Sezioni speciali
 - 7.1 Sezione bambini e ragazzi
 - 7.2 Sezione locale

Questa Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Fonte Nuova 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 di Fonte Nuova

- 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.

1. 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 ridurre 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 e i social media.

Cortesie

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.



2. 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

Tempo di risposta ai reclami

Standard

entro 2 giorni lavorativi

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Biblioteca Comunale di Fonte Nuova

Via Niccolò Machiavelli 1, Fonte Nuova (Rm)

email bibliotecafontenuova@gmail.com

sito web <https://www.fonte-nuova.it/esplorare/cultura/biblioteche>

<https://www.facebook.com/bibliotecacomunalefontenuova>

La Biblioteca è così strutturata:

- Numero di posti a sedere: 60, di cui 5 nella Sezione bambini e ragazzi
- Ore di apertura settimanale invernale: 38
- Ore di apertura settimanale estiva: 38

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. Sala Coworking e spazio per le associazioni
7. Attività di promozione della lettura e visite guidate
8. Eventi culturali
9. Corsi
10. Book sharing
11. Sezioni speciali:
 - 11.1 Sezione bambini e ragazzi
 - 11.2 Sezione locale

Per usufruire di tutti i 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 annuale.

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: Sezione bambini e ragazzi) o ad attività temporanee.

Indicatore**Standard**

Modalità di accesso

Libera e gratuita

Modalità di ingresso

Senza barriere
architettoniche
(piano terra)

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

Tempi di risposta a richieste
via e-mail

Standard

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.

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

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 depositi interni	2 ore

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 3 libri. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri.

È possibile rinnovare, anche tramite e-mail, il prestito dei libri per altri 15 giorni, salvo prenotazioni.

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	2 ore
Notifica disponibilità documenti prenotati	Immediata
Richieste di proroghe e prenotazioni telefoniche/e-mail	Durante gli orari di apertura della biblioteca

4. 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 e la fotocopia di un documento del genitore in corso di validità.

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.

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	4

5. Servizi online

Tutti gli utenti, consultando i siti web della Biblioteca:

<https://www.facebook.com/bibliotecacomunalefontenuova>

<https://www.fonte-nuova.it/esplorare/cultura/biblioteche>

- avere informazioni dettagliate e aggiornate su orari, servizi, procedure, tariffe e contatti;
- essere aggiornati sulle iniziative promosse dalla Biblioteca, sui corsi attivati e su tutti gli eventi culturali.



Indicatore

Informazioni sulla situazione utente,
richiesta di prenotazione e
proroga di documenti

Standard

Online, 24/7

6. 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

7. Sezioni speciali

7.1 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”.

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

7.2 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.