

# BIBLIOTECA COMUNALE di CERVETERI

## CARTA DEI SERVIZI

### PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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 impegna sostenere la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

Essa si ispira, altresì, ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e nel Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche.

#### **Uguaglianza e imparzialità**

La Biblioteca garantisce l'uguaglianza nell'accesso ai servizi a tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, residenza, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione.

La Biblioteca agisce secondo criteri di obiettività ed imparzialità.

Ogni fascia d'età può trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

La Biblioteca offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono. Potranno essere introdotte limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, nel caso fosse necessario garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti.

#### **Accessibilità e continuità del servizio**

Gli orari di apertura al pubblico della Biblioteca garantiscono le esigenze della comunità servita.

La Biblioteca garantisce la regolarità e la continuità del servizio. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente annunciati, in modo da ridurre il disagio per l'utenza. Il personale si impegnerà per una pronta riattivazione della normalità del servizio.

## **Pluralità della collezione**

La Biblioteca si impegna a garantire che l'intera collezione comprenda tutte le forme di documentazione disponibili, su qualunque supporto, in modo da riflettere gli orientamenti e l'evoluzione della società.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

## **Partecipazione**

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca sono autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.

## **Standard di efficienza, efficacia e soddisfazione dell'utenza.**

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza e di efficacia.

Gli standard professionali di servizio sono rispettati, o comunque perseguiti.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono periodicamente monitorati, al fine di adeguare, alle esigenze degli utenti, la quantità e la qualità dei servizi offerti.

## **STORIA E ORGANIZZAZIONE**

La Biblioteca si è costituita nel 1979 nella sede di Palazzo San Martino. Si è poi trasferita nella storica sede di Via Etruria nel rione Bocchetta e, dall'anno 2015, nella sede definitiva sita al piano terra del prestigioso Palazzo del Granarone, edificio di forte impatto visivo, percepibile anche a distanza di alcuni chilometri perché posto su uno dei punti più elevati del territorio. L'edificio fu costruito tra la fine del XVII e l'inizio del XVIII secolo su progetto dell'architetto Giovan Battista Contini e servì ad immagazzinare il grano che la famiglia Ruspoli riceveva in pagamento dagli affittuari dei terreni. E' composto da due corpi di fabbrica, a pianta rettangolare, che si sviluppano su tre livelli. La sala voltata al pianterreno che ospita la Biblioteca rappresenta un unicum.

La sede della Biblioteca possiede ampi spazi per gli utenti e garantisce il libero accesso ai libri e alle sale, per i prestiti, la lettura, lo studio e la consultazione, oltre ad offrire un comodo parcheggio antistante la Biblioteca. Si compone di:

- Ingresso-reception
- Emeroteca e sala multimediale
- Sezione bambini (fino a 10 anni)
- Sezione per ragazzi

- Sezioni narrativa italiana e straniera
- Sezione biografie
- Sezione scienze e psicologia
- Sezioni diritto, politica, scienze sociali e pedagogia
- Sezione viaggi e geografia
- Sezione delle enciclopedie e dei dizionari linguistici
- Sezione arte
- Sezione storia
- Sezione letteratura e poesia
- Sezioni classici, filosofia e religione

Infine, la Biblioteca contiene un'ampia sezione di Storia antica, Archeologia, di Etruscologia e Storia Locale, con testi storici e di altissimo valore culturale, a testimonianza dell'importanza storica e artistica del territorio di Cerveteri.

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria della Regione Lazio e aderisce al Sistema Bibliotecario Ceretano Sabatino.

Dall'anno 2009 aderisce al progetto nazionale Nati per Leggere.

## **PATRIMONIO**

Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da oltre 31.100 volumi, la maggior parte dei quali collocati a scaffale aperto, oltre che da periodici e audiovisivi.

Tutto il materiale, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistato, donato o scambiato, è stato assunto in carico nel Catalogo interno. Ad ogni pezzo è stato assegnato un distinto numero di inventario, in relazione al quale risulta la data d'accessione, il titolo, l'autore, la provenienza, il prezzo, la collocazione e il soggetto.

Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme biblioteconomiche indicate nelle "Regole Italiane di Catalogazione per Autori"; dagli aggiornamenti indicati dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma; dalle norme del Sistema Bibliotecario Nazionale; dal Soggettario per i Cataloghi delle Biblioteche Italiane della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze; dal Dewey Decimal Classification nella traduzione italiana e dall'International Standard Bibliographic Description (ISBD).

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto o dalla donazione di libri, periodici, audiovisivi, materiale multimediale e altro materiale documentario. L'acquisto viene effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio o a seguito dell'erogazione di contributi statali o regionali. Le donazioni sono gestite dal Responsabile della Biblioteca, il quale, nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, pone in essere gli adempimenti necessari per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni. Spetta comunque al Responsabile 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 Biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società.

La Biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

### **Richieste di acquisto degli utenti**

Gli utenti possono segnalare, per l'acquisto, titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale della Biblioteca. I suggerimenti d'acquisto saranno oggetto di valutazione da parte del bibliotecario riguardo il costo o la pertinenza con la dotazione patrimoniale.

### **ACCESSO E ORARIO**

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche.

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

La Biblioteca è aperta al pubblico per 41,30 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.

### **SERVIZI OFFERTI**

Per poter usufruire dei servizi offerti è necessario essere iscritti alla Biblioteca.

L'iscrizione avviene su richiesta dell'utente e dietro presentazione di un documento di identità personale, compilando un modulo fornito dalla Biblioteca. Gli iscritti ricevono una tessera personale. Se l'utente possiede la tessera di un'altra biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario regionale, è possibile associare tale iscrizione a quella della Biblioteca comunale di Cerveteri, così da mantenere lo stesso codice utente.

Anche i minori di 18 anni possono usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca e la loro iscrizione avviene sotto la responsabilità di chi esercita la potestà genitoriale.

Gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di telefono.

### **Lettura e consultazione**

Il servizio di lettura e consultazione è aperto a tutti.

I volumi (tranne alcuni testi di particolare pregio culturale) sono collocati a scaffale aperto per consentire ai lettori la possibilità di accesso diretto ai documenti e sono suddivisi per area disciplinare per facilitare un approccio tematico da parte degli utenti. I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta fatta al personale della Biblioteca.

I periodici dell'Emeroteca, di varia natura e argomento, 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 al personale. Sono possibili consultazioni online di quotidiani e riviste a condizione che venga sottoscritto un'apposita iscrizione al servizio

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 è disponibile 1 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 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.

### **Rete Internet**

La Biblioteca Comunale di Cerveteri dispone della rete WI-FI, con la quale gli utenti possono navigare in Internet con il proprio portatile, tablet o smartphone. Essa dispone, inoltre, di n. 1 postazione dedicata alla ricerca bibliografica e documentaria. Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo o dell'Indice.

### **Prestito locale**

Il prestito dei libri disponibili è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi a prestito al massimo 3 volumi, per un periodo massimo di 30 giorni. Il prestito può essere prorogato per una sola volta, per 15 giorni, con richiesta al personale, telefonica o tramite email.

I volumi in precario stato di conservazione, nonché i fascicoli dei periodici sono esclusi dal prestito.

Il materiale multimediale (DVD, VHS, CD, LP) può essere richiesto in prestito per un periodo di 7 giorni, non rinnovabile.

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 (tessera di una Biblioteca e/o documento d'identità).

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 cinque giorni dall'invio, da parte della Biblioteca, di una comunicazione di sollecito, l'utente esterno non può accedere ad altri prestiti fino al momento in cui regolarizzi la propria posizione e restituendo i documenti. Trascorsi trenta giorni dall'invio del sollecito, 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 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.

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 attraverso l'acquisto di un libro di pari valore attuale di mercato.

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano quindici minuti prima della chiusura.

### **Prestito interbibliotecario e *Document Delivery***

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).

A tal fine, la Biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario ai propri utenti, regolarmente iscritti. Si tratta di un servizio che consente all'utente di accedere all'intero patrimonio delle biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario regionale.

Con la tessera di iscrizione, si ha libero accesso al prestito di tutte le altre Biblioteche del Sistema, attenendosi al Regolamento in vigore in ciascuna di esse. Lo stesso utente deve attivarsi per ritirare il documento richiesto presso la propria biblioteca.

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 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.

I documenti ottenuti in prestito interbibliotecario devono essere consultati presso la sede della Biblioteca.

La Biblioteca effettua il servizio di *document delivery*, cioè riproduce e invia i documenti richiesti alle Biblioteche che ne fanno richiesta, 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 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 fotostatica.

La Biblioteca effettua il servizio di richiesta di *document delivery* ad altre Biblioteche nel caso in cui il documento non sia reperibile.

### **Servizio di reference**

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico e sulla sua attività. Offre, altresì, consulenze bibliografiche e assistenza nella consultazione dei cataloghi online, nella 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.

### **Riproduzioni**

La Biblioteca comunale di Cerveteri fornisce il servizio di fotoriproduzione in formato digitale, nel rispetto delle norme sul copyright.

### **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.

La Biblioteca organizza anche iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo delle sale, rivolte in particolare ai ragazzi, attraverso attività di lettura finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle raccolte documentarie.

## **DIRITTI E DOVERI**

Sia gli utenti che il personale della Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

## **L'Utente:**

- è tenuto a rispettare il Regolamento e le disposizioni della Biblioteca, nonché le norme elementari della convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura e gli orari di apertura e chiusura al pubblico;
- è diffidato dal danneggiare libri, periodici e tutta la documentazione della biblioteca, sia in consultazione che in prestito;
- può fare richieste di acquisto e inoltrare reclami e/o suggerimenti;
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti della Biblioteca, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

## **Il Personale:**

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento con altri servizi;
- assiste l'utente nelle ricerche, con cortesia, disponibilità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Gli utenti possono segnalare al Responsabile 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 fornisce motivata risposta entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

## **RAPPORTO CON GLI UTENTI**

Il responsabile della Biblioteca può allontanare o sospendere, da uno o anche da tutti i servizi, chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere, da uno o anche da tutti i servizi, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti, o gli arredi e gli strumenti della Biblioteca.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessita particolari.

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.