

Carta dei Servizi

Comune di Santi Cosma e Damiano

Art. 1

Principi ispiratori

L'accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti. Il Servizio pubblico è infatti organizzato per favorire la più ampia accessibilità da parte di tutti i cittadini, con trasparenza di comunicazione interna e di procedure, con pari trattamento delle persone.

La consultazione pubblica del patrimonio culturale nel suo complesso è disciplinata da apposite guide o manuali interni ai Servizi curati, in forza del presente Regolamento, dal Responsabile dei servizi stessi.

- La Carta dei servizi stabilisce diritti e doveri degli utenti e gli impegni della Biblioteca sulle modalità di erogazione dei servizi offerti;
- Garantisce l'orientamento della struttura bibliotecaria a favore delle esigenze degli utenti;
- Garantisce a tutti di accedere liberamente e gratuitamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione;
- Contribuisce a conservare l'eredità culturale per trasmetterla alle generazioni future e ad accrescere la consapevolezza della sua importanza, ponendosi, allo stesso tempo, come punto di riferimento per le nuove espressioni del pensiero e della creatività;
- Sostenere la formazione per tutto l'arco della vita;

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).

Con la "Carta dei Servizi" il Comune di Santi Cosma e Damiano tramite la Biblioteca Comunale prende un impegno con i propri cittadini: in un documento pubblico dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

La Biblioteca comunale Santi Cosma e Damiano è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale, aderisce al Polo RL1 ed al Sistema Bibliotecario Sud Pontino.

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, di libri novità per ragazzi, e ultime uscite.

Art. 2

Il personale dei Servizi opera ed agisce dunque offrendo al pubblico la massima collaborazione e assistenza professionale, con imparzialità di comportamento, adoperandosi per la più ampia accessibilità ai documenti e ispirandosi ai principi di trasparenza dell’azione amministrativa.

Art. 3

Orari, chiusura o limitazione temporanea dei Servizi

Gli orari al pubblico coincidono con l’organizzazione generale del Comune di Santi Cosma e Damiano salvo diversa articolazione in occasione di attività istituzionali di promozione culturale.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 21 ore a settimana; l’orario di apertura è così distribuito:

lunedì dalle ore 09:00 alle 12:00

martedì: 09:00 – 12:00 / 15:00-18:00

mercoledì: 09:00– 12:00

giovedì: 09:00 – 12:00 / 15:00-18:00

venerdì: 09:00 – 12:00

Le informazioni circa le variazioni di orari, i recapiti telefonici e simili avvengono tramite il portale del Comune.

Altre chiusure eccezionali, parziali o totali, sono ammesse per garantire la sicurezza delle persone e delle cose in presenza di cantieri di manutenzione o per pulizia straordinaria delle sedi o in caso di improvvise e imprevedute situazioni pericolose che fondatamente lo richiedano.

Art. 4

La consultazione in sala del patrimonio librario, a scaffale aperto, è libera.

Il personale dei Servizi assiste il pubblico fornendogli adeguata informazione, assicurando altresì un servizio di orientamento e consulenza di tipo bibliografico, con le indicazioni necessarie per usare correttamente il patrimonio culturale e la strumentazione.

Per i libri antichi, rari o preziosi, la consultazione avviene con particolari modalità e cautele nonché sotto vigilanza e secondo norme d'uso, manuali di gestione o guide disposte dal Responsabile dei Servizi.

Art. 5

Servizi offerti

Possono essere iscritti tutti i cittadini italiani, europei o di altra provenienza purchè siano in possesso di un valido documento di riconoscimento, l'indicazione di un loro domicilio a Santi Cosma e Damiano può essere richiesta aggiuntivamente da parte del personale incaricato della registrazione.

Lettura e consultazione

Il servizio di lettura e consultazione è aperto a tutti.

I volumi 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.

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 disponibile 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.

Rete Internet

La Biblioteca Comunale di Santi Cosma e Damiano 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. 3 postazioni dedicate alla ricerca bibliografica e documentaria. Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo o dell'Indice. Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica, con particolare riferimento ai cataloghi in linea.

Art. 6

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

La Biblioteca effettua, su richiesta del pubblico e nell'ambito della cooperazione istituzionale tra Enti Pubblici o anche privati, il prestito interbibliotecario e la fornitura di documenti nei termini previsti da norme d'uso interne o anche regolate da eventuali convenzioni tra Istituti — Enti o da accordi nell'ambito del Polo regionale e nazionale e internazionale.

Il servizio, a livello locale e nazionale, si svolge secondo gli appositi protocolli operativi normalmente praticati dalle Biblioteche pubbliche, detto servizio può essere effettuato o in regime di reciprocità gratuita o può, su indirizzo dell'Amministrazione, prevedere un costo da parte del soggetto, quale contributo per coprire le spese di spedizione postale dei documenti qualora il prestito superi gli standard previsionali.

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. 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.

L'utente deve rispettare le norme del prestito, impegnandosi a restituire quanto da lui preso in consegna nei tempi e nei termini previsti da norme d'uso interne curate dal Responsabile, a non passare a terzi quanto a lui è stato prestato; a consegnare e utilizzare con cura i libri o altri materiali presi in consegna, a denunciare tempestivamente all'autorità competente l'eventuale smarrimento o furto di quanto da lui preso in prestito; a risarcire il Comune di Santi Cosma e Damiano nel caso in cui egli non restituisca, a causa di smarrimento — furto — danneggiamento o per diversa ragione, i libri o altri materiali presi in consegna.

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 tre 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.

Sono esclusi dal prestito bibliotecario e interbibliotecario il fondo antico.

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.

ATTIVITA' 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 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.

Art. 7

Divieti

E' vietato a tutti, al pubblico come anche al personale di servizio, estrarre dalla Biblioteca libri, documenti o altro supporto equivalente, cartaceo o digitale, senza aver regolarizzato una formale operazione di prestito.

Art. 8

Attività culturali

I Servizi organizzano attività culturali d'interesse pubblico onde promuovere, attraverso i libri, i documenti storici o loro correlati supporti contemporanei, ogni forma di Cultura e di conoscenza letteraria, storico, scientifica o artistica, antica e moderna, nazionale o estera, con la più ampia disponibilità nei confronti di tutte le Culture e la valorizzazione delle risorse territoriali.

Promuovono, con particolare attenzione, la lettura e la valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale di cui esso è titolare, al fine di divulgare la Letteratura, la Storia, l'Arte, le Scienze e la Cultura cittadina per valorizzare, nella più ampia maniera, l'eredità tramandata attraverso il libro.

A tal fine i Servizi progettano e realizzano, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, conferenze e dibattiti, mostre, attività seminari e di laboratorio e ogni altra forma di attività culturale protesa alla promozione e valorizzazione della crescita culturale del territorio, includendo tra l'altro visite nelle sedi culturali attraverso la struttura dei Servizi Culturali Integrati (ai sensi della L.R. 42/2019).

Art. 9
Attività speciali

I Servizi curano, compatibilmente con le risorse disponibili, speciali attività culturali a favore dei bambini, ragazzi e adolescenti in spazi opportunamente attrezzati e dotati di patrimonio specifico.

Art. 10
Gratuità dei servizi e servizi a pagamento

I servizi erogati sono gratuiti. Per alcune prestazioni (come ad esempio le riproduzioni fotostatiche, fotografiche o digitali, di libri o documenti) è previsto un rimborso spese da parte del richiedente secondo tariffe approvate dalla Giunta Comunale.

Art. 11
Osservanza del Regolamento e Sanzioni

Il pubblico rispetta le norme regolamentari, le disposizioni della Direzione dei Servizi (guide e manuali d'uso interni), le corrispondenti indicazioni fornitegli dal personale.

Ogni disturbo al pubblico e alle attività di servizio, i comportamenti provocanti danno al patrimonio culturale e alle suppellettili, quelli contrari al decoro e al silenzio nonché alla pulizia dei luoghi, determinano il richiamo e l'eventuale sospensione temporanea del singolo utente dai servizi o, nei casi gravi, la sua esclusione definitiva e la segnalazione della stessa a tutti i Servizi Culturali nazionali (linee guida ABI).

I danni eventualmente arrecati al patrimonio comunale dovranno essere risarciti all'Ente.

Nelle sedi dei Servizi è vietato fumare, chi vi contravviene è soggetto alle sanzioni di legge.

Art. 12
Ambienti esclusi al pubblico

Il pubblico, i fornitori, gli operatori esterni, gli studiosi, i ricercatori, non accedono nei depositi librari nonché in altre aree riservate alle attività interne e dunque riservate solamente al suo personale; l'eventuale accesso per motivate ragioni, è concesso dalla direzione con adeguate cautele.

Il personale, anche esterno all'Ente, eventualmente addetto alla periodica pulizia e alla manutenzione dei depositi, accede nei locali in giorni e orari convenuti secondo modalità definite e autorizzate dal Dirigente competente.

Art. 13

Suggerimenti d'acquisto, proposte

Il pubblico ha la possibilità di inoltrare suggerimenti d'acquisto di materiale librario documentario (desiderata). Spetta al Responsabile della biblioteca la valutazione dell'acquisto.

Il Responsabile provvederà alla redazione del piano acquisti per l'incremento del patrimonio librario-documentario-audiovisivo considerando, oltre alle necessarie analisi di incremento coerente del patrimonio, anche dei desiderata dell'utenza.

Art. 14

Disposizioni finali

Nuove disposizioni di legge e/o disposizioni emanate dalle competenti Soprintendenze che determinano modifiche al funzionamento dei Servizi Culturali verranno recepite, ove necessario, con deliberazione di Giunta Comunale. Per quanto non disciplinato espressamente dal presente Regolamento si rinvia alla legislazione regionale e statale in materia.