



ALLEGATO A CARTA DEI SERVIZI



Carta dei servizi Biblioteca Comunale “Angela Zucconi” di Anguillara Sabazia



Indice

Presentazione

1. PRINCIPI GENERALI

- 1.1 Finalità e missione della Biblioteca
- 1.2 Storia e Patrimonio della Biblioteca Comunale “Angela Zucconi”
- 1.3 Accesso e orario
- 1.4 I servizi della Biblioteca Comunale di Anguillara “Angela Zucconi”

2. I RAPPORTI CON I CITTADINI

- 2.1 L’informazione e l’ascolto
- 2.2 La valutazione dei servizi da parte dei cittadini
- 2.3 Suggerimenti e reclami
- 2.4 Diritti e doveri

3. INFORMAZIONI UTILI

- 3.1 Cosa fare per...
- 3.2 Recapiti ed orari da ricordare

Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale con il quale la Biblioteca presenta i propri servizi e dichiara gli obiettivi che si impegna a raggiungere. Una delle principali priorità delle biblioteche è stabilire e mantenere vivo il rapporto con la città e con chi “usa” la biblioteca. Le osservazioni, le critiche, i suggerimenti e i consigli devono essere tenuti nella più alta considerazione e devono diventare il motore che spinge la biblioteca verso un continuo miglioramento.

La Carta dei Servizi evidenzia l'impegno a fornire informazioni chiare e trasparenti, ad esplicitare diritti e doveri e strategie di miglioramento per un servizio a misura dell'utente. La Carta rappresenta quindi uno dei principali strumenti di tutela dell'utenza vincolando la Biblioteca a rispettare standard di qualità misurabili e verificabili nel rispetto delle risultanze delle periodiche indagini di soddisfazione dell'utenza.

La Carta ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato.

1. PRINCIPI GENERALI

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 ispira ai principi di imparzialità e uguaglianza enunciati nello Statuto della Regione Lazio e nel Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche. La Biblioteca garantisce accesso a chiunque senza distinzione di etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. L'accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. La Biblioteca persegue la cooperazione tra le Biblioteche e la condivisione delle

risorse bibliotecarie e documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Sistema a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

La Carta dei servizi si ispira e persegue i seguenti principi:

Uguaglianza

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

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

I servizi sono in primo luogo e prioritariamente rivolti a tutti i cittadini residenti ma vengono offerti pariteticamente ad ogni altra persona o ente che ne faccia richiesta. La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio sono ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca è priva di barriere architettoniche, essendo dotata di rampe di accesso ed ascensore interno.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti 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, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Efficacia, efficienza ed economicità

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia nonché degli standard di qualità promessi. 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.

1.1 Finalità e missione della Biblioteca

La Biblioteca Comunale *Angela Zucconi* è un servizio della Città di Anguillara Sabazia, erogato dal Comune quale strumento di realizzazione dei fini statuari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione gratuita della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e per lo sviluppo della cultura della democrazia.

Fin dalla sua costituzione la Biblioteca, quale centro informativo locale, si configura sia come istituzione deputata alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale, sia come biblioteca storica di documentazione per quanto riguarda la città di Anguillara ed il suo territorio.

In tempi più recenti, nell'intento di offrire a tutta la cittadinanza l'informazione di base e a livello specialistico, la Biblioteca connota la sua missione anche sotto l'aspetto della multimedialità e multiculturalità, mettendo a disposizione dell'utenza anche un accesso ai nuovi servizi informativi, di comunicazione e di lettura come Internet, il Catalogo Elettronico e gli E-book.

1.2 Storia e Patrimonio della Biblioteca Comunale "Angela Zucconi"

La Biblioteca si è costituita a partire dagli anni 70. La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Sistema Bibliotecario Ceretano Sabatino. Il patrimonio complessivo della Biblioteca Comunale ammonta a quasi 40.000 tra libri e media, in continuo incremento annuo. La raccolta principale è quella dei volumi cartacei (circa 35.000), a cui negli ultimi anni si sono affiancate le risorse digitali (e-book, audiolibri, ecc.), ma il patrimonio della biblioteca comprende anche risorse audiovisive (circa 800 CD e DVD) e risorse dedicate ad utenti

con disturbi della lettura. A questi si aggiungono i periodici, che ammontano a circa 2.000 volumi. Il patrimonio posseduto abbraccia tutte le discipline. Vengono seguite con particolare attenzione la letteratura e la saggistica in italiano, in omaggio alla finalità prevalente di pubblica lettura della Biblioteca.

Al piano inferiore è presente una sezione ragazzi attrezzata, dotata di un desk dedicato, con giochi per i più piccoli e un'ampia selezione di libri, anche illustrati e cartonati, per utenti di età compresa tra i pochi mesi e i 14 anni. La Biblioteca contribuisce così alla diffusione della cultura del libro e del piacere della lettura tra le nuove generazioni. I libri della sezione ragazzi escono in prestito come tutti gli altri.

Le raccolte sono a scaffale aperto, quindi accessibili interamente al pubblico, e sono ordinate per argomento secondo lo standard della classificazione Dewey.

1.3 - 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 se presente, informazioni, bibliografica e prestito. La Biblioteca è aperta al pubblico per minimo 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. Gli utenti della Biblioteca devono tenere un comportamento corretto, non danneggiare il patrimonio, non disturbare l'attività di studio ed osservare le norme previste nel Regolamento, di cui è affissa copia nella Biblioteca ed è pubblicato sul sito web.

1.4 - I servizi della Biblioteca Comunale "Angela Zucconi"

I servizi offerti dalla Biblioteca sono orientati al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- servizi bibliotecari di base: sono orientati in particolare alla promozione della lettura, alla accessibilità degli strumenti e dei mezzi conoscitivi e alla diffusione dell'informazione, anche tramite sezioni per bambini e ragazzi;
- servizi bibliotecari di studio: sono orientati in particolare a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti e delle informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento;
- servizi bibliotecari di conservazione e di documentazione locale: sono orientati in particolare, nel rispetto prioritario delle esigenze di tutela e di conservazione del patrimonio posseduto, a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti posseduti, la relativa informazione bibliografica e repertoriale, il massimo sfruttamento del potere informativo dei

documenti costituenti le raccolte e a favorire la loro valorizzazione, con particolare riguardo ai documenti bibliografici relativi alla città e al territorio del Lago Sabatino.

In dettaglio i servizi sono articolati in:

- Servizio di prestito e prestito interbibliotecario
- Servizi di informazione bibliografica e documentaria (*reference*)
- Servizi di alfabetizzazione all'uso del catalogo e delle risorse elettroniche
- Promozione alla lettura e visite guidate

Servizio di prestito

Il servizio di prestito è libero e gratuito ed è assicurato a tutti i cittadini, siano essi residenti nel Comune di Anguillara Sabazia o meno.

Le persone disabili o degenti possono essere iscritte al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

Per l'iscrizione alle Biblioteche non esiste limite di età.

Per l'iscrizione dei lettori che non abbiano ancora compiuto 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci.

L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido ed il tesserino magnetico del codice fiscale.

I volumi in precario stato di conservazione, nonché i fascicoli dei periodici sono esclusi dal prestito. La disciplina del prestito si applica all'utenza interna (personale della biblioteca) con le specifiche seguenti:

- per gli utenti interni il prestito ha una durata commisurata allo svolgimento delle attività svolte per conto della Biblioteca, del Comune, della Regione.
- nel caso di utenza esterna il prestito è consentito solo per un massimo di cinque volumi per utente e ha una durata di trenta giorni e, in assenza di prenotazioni, può essere rinnovato per un ulteriore periodo di trenta giorni. Il prestito è strettamente personale; per poterne usufruire è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o ad un'altra Biblioteca del Sistema, 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 riacquisto del materiale. 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 escluso a tempo indeterminato dal prestito locale, di Sistema e interbibliotecario.

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.

Su richiesta il personale della Biblioteca effettua prenotazioni per libri/media in prestito. I documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso telefonico.

Servizio di reference

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico, sull'attività della Biblioteca, offre, altresì, consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online e alla 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.

Servizio di prestito e-book

La Biblioteca di Anguillara Sabazia, assieme alle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Ceretano-Sabatino, ha aderito al portale ReteINDACO: gli utenti hanno quindi la possibilità di

accedere al prestito di e-book, audiolibri, corsi di lingua, lezioni in e-learning ed altre risorse digitali, scaricandole sul proprio PC, tablet o e-reader.

Il prestito è interamente gestito dall'utente: potrete voi stessi cercare il documento, verificarne la disponibilità e richiederne il prestito.

Ecco la procedura da seguire:

N.B. – è preferibile utilizzare un browser come Chrome o Firefox. Internet Explorer potrebbe avere difficoltà ad aprire alcune delle pagine qui riportate.

1) Accedi a sebina you del sistema bibliotecario ceretano – sabatino.

- Richiedi ai bibliotecari il numero della tua tessera di iscrizione alla biblioteca. Se non lo hai già fatto, associa alla tua tessera un indirizzo e-mail valido.
- Collegati al sito del Sistema immettendo manualmente l'indirizzo <http://opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/Opac.do?sysb=ceretano#0>
- Registrati utilizzando il numero della tua tessera di iscrizione alla biblioteca come nome utente e password per il primo accesso. Ti verrà chiesto di inserire una nuova password di tua scelta da utilizzare per gli accessi alla pagina successivi al primo.

Puoi cercare le tue risorse digitali:

- Se non sai ancora cosa prendere, sfoglia l'elenco cliccando sul pulsante "ebook" che trovi nel riquadro di ReteINDACO, in basso nella homepage. Potrai poi raffinare la tua ricerca utilizzando la barra a sinistra nella pagina, per autore, anno di pubblicazione, ecc.
- Se cerchi un libro o un autore in particolare, digitane il nome seguito dalla parola "ebook" nel riquadro della funzione "cerca" che trovi in alto a destra nella homepage. Se non trovi risultati, vuol dire che la risorsa che cerchi non è disponibile in formato elettronico: cercando solo il nome potrai verificare se la stessa risorsa è disponibile in cartaceo in una qualsiasi delle biblioteche del Sistema.

Una volta trovata la risorsa di tuo interesse, se è disponibile per il prestito, potrai ottenerla cliccando sul titolo. Nella schermata che si aprirà dovrai cliccare sul link "Prestito E-Book" che trovi a fondo pagina. A questo punto potrai scegliere se scaricare subito il tuo file o se farlo in un secondo momento: ti verrà infatti inviata una e-mail con un link da cui potrai accedere alla risorsa da tutti i tuoi dispositivi abilitati.

Se la risorsa è in formato free, cioè non protetta da diritti d'autore, il prestito ha durata illimitata e il documento scaricato rimane al lettore. Se invece è protetta in formato Adobe DRM il prestito ha una durata di 14 giorni, trascorsi i quali il documento si autodistrugge.

2) Attiva adobe digital editions

A questo punto hai ottenuto la tua risorsa in prestito: rimane da capire come fare per leggerla! Come accennato infatti molti e-book sono disponibili solo in formato protetto Adobe DRM, e quindi per leggerli dovrai abilitare il tuo dispositivo seguendo questa procedura:

- SE HAI UN PC (MAC O WINDOWS)

1. Scarica sul tuo PC il programma Adobe Digital Editions dal sito:
<http://www.adobe.com/it/solutions/ebook/digital-editions/download.html>
 2. Segui le istruzioni e installa il programma.
 3. Attiva un account Adobe Digital Editions dal sito web di cui sopra.
 4. Effettua il log-in sul programma scaricato, inserendo le credenziali di registrazione immesse sul sito di Adobe Digital Editions (vd. punto 3).
- SE HAI UN TABLET
 1. Scarica dall'App Store del dispositivo Adobe Digital Editions.
 2. Attiva un account Adobe Digital Editions dal sito: <https://accounts.adobe.com/>
 3. Effettua il log-in sull'App scaricata sul tuo dispositivo, inserendo le credenziali di registrazione immesse sul sito di Adobe Digital Editions (vd. punto 2).
 - SE HAI UN E-READER
 1. Verifica la compatibilità del tuo e-reader con il formato Adobe DRM consultando la lista di device compatibili sul sito <http://blogs.adobe.com/aemmobile/supported-devices>. Quasi tutti gli e-reader diversi da Kindle sono compatibili.
 2. Attiva un account Adobe Digital Editions dal sito: <https://accounts.adobe.com/>
 3. Inserisci le credenziali immesse in fase di registrazione su Adobe Digital Editions (vd. punto 2) alla voce "Adobe DRM", che dovresti trovare tra le Impostazioni del tuo e-reader.

La Biblioteca organizza annualmente corsi per l'utilizzo delle opere digitali possedute, aperti gratuitamente agli utenti interessati.

Servizio di consultazione

La consultazione in sede delle opere collocate "a scaffale aperto", dei cataloghi, dei documenti elettronici, dei periodici e dei giornali/riviste è libera e gratuita.

L'utente può accedere direttamente allo scaffale aperto e prelevare l'opera che intende consultare, oppure chiedere aiuto al bibliotecario, che si renderà disponibile ad individuare e prelevare l'opera a scaffale.

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

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 (mediante apposito modulo cartaceo) oppure tramite posta elettronica all'indirizzo prenotazioni.biblioteca.ang@gmail.com, 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. 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.

Accesso a internet e servizi multimediali

L'accesso a Internet in Biblioteca è limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e documentaria. Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Sistema o dell'Indice, se il servizio è a titolo gratuito. Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione 2 computer per accedere a tali servizi. Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica, con particolare riferimento ai cataloghi in linea. È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche se l'utente è registrato.

- navigare in internet
- consultare il catalogo OPAC della Biblioteca e del Sistema SBCS
- prendere appunti o scrivere al computer, usando i programmi Office.
- scaricare i risultati delle ricerche effettuate navigando in Internet.

Il servizio è gratuito. Per accedere al servizio la prima volta è necessario compilare il modulo di iscrizione ai Servizi informatici e prendere visione del Disciplinare d'uso per i servizi multimediali e telematici. Per i minori di 18 anni il modulo di iscrizione deve essere controfirmato da un genitore. Inoltre l'intera biblioteca è coperta da rete internet wi-fi la cui password è a disposizione dell'utenza, affissa nelle stesse sale.

Servizi per utenti con difficoltà nella lettura

Per utenti con difficoltà nella lettura la biblioteca mette a disposizione pubblicazioni a grandi caratteri (corpo 16 o 18) e una apposita postazione al piano inferiore che permette di proiettare i testi stampati su schermo, con possibilità di ingrandire i caratteri.

Inoltre questa classe di utenti può agevolmente consultare tutte le risorse elettroniche, poiché il formato dell'e-book consente l'ingrandimento dei caratteri a piacere sul device di lettura.

Iniziative culturali e di promozione della lettura

La Biblioteca propone iniziative culturali rigorosamente gratuite per i partecipanti, volte alla diffusione della lettura e della frequentazione delle biblioteche. Il calendario e la tipologia delle iniziative svolte cambiano di anno in anno, l'informazione sulle attività programmate viene diffusa sui canali social della Biblioteca, sulla Newsletter, sul sito web della Biblioteca.

La Biblioteca rappresenta uno spazio per la creazione e la diffusione della cultura, in ogni sua forma: lo staff è a disposizione per accogliere suggerimenti su attività da avviare o proposte provenienti da associazioni o privati interessati ad attivare corsi o eventi gratuiti da tenersi in biblioteca.

Servizio di newsletter

Su diretta richiesta dell'utente, può essere attivato un servizio di newsletter.

La newsletter è un servizio gratuito di informazioni e notizie via e-mail sulle attività della Biblioteca, tramite il quale l'utente può essere costantemente informato sulle iniziative, gli eventi e le novità dei servizi. La newsletter può essere inviata regolarmente o come un unico messaggio cumulativo mensilmente.

I dati personali degli iscritti al servizio vengono trattati nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy.

Riproduzioni

La Biblioteca non fornisce servizio di fotocopie.

Suggerimenti d'acquisto

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo o tramite e-mail allo stesso indirizzo indicato per la prenotazione. Il Responsabile della Biblioteca valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

Donazioni

Il Responsabile della conduzione della Biblioteca pone in essere, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari ai sensi del codice civile per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti. Spetta comunque al responsabile della conduzione 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.

Reclami e suggerimenti

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

La comunicazione con l'utente

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.

2. I RAPPORTI CON I CITTADINI

2.1 L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei Servizi comunali, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Biblioteca ha infatti istituito diverse forme di ascolto del cittadino-utente:

1. rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;
2. analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Biblioteca;

2.2 La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

2.3 Suggerimenti e reclami

La Biblioteca Comunale è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il motivo del reclamo;
- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

Reclami e suggerimenti possono essere presentati presso la direzione della Biblioteca.

2.4 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della Comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca e le scadenze;
- rispettare gli orari, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- non arrecare danno al patrimonio librario e agli arredi;
- essere cortese e corretto.

3. INFORMAZIONI UTILI

3.1 Cosa fare per?

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più comuni che vengono poste alla Biblioteca Comunale.

Cosa posso fare nelle biblioteche comunali?

- Puoi leggere e prendere in prestito libri e audiolibri, film in dvd e cd musicali;
- puoi leggere o sfogliare diversi quotidiani italiani e numerose riviste;
- puoi chiedere informazioni per necessità pratiche e di studio, oppure per semplice curiosità;
- puoi navigare in internet e interrogare banche dati;
- puoi cercare informazioni sui cataloghi di altre biblioteche;
- puoi proporre l'acquisto di un libro, di un periodico, di un video o di un cd.

Come mi iscrivo?

- Con un documento valido e il tesserino del codice fiscale o la tessera sanitaria, se sei maggiorenne.
- Per i minorenni è necessaria inoltre l'autorizzazione scritta di un genitore.
- Se ti trovi in una situazione disabilità o degenza puoi delegare per iscritto una persona di tua fiducia a recarsi in biblioteca, con i tuoi documenti.

Quanti libri/media posso prendere in prestito e per quanto tempo?

Puoi prendere in prestito 5 libri o opere multimediali. Il prestito ha durata di 30 giorni per libri e audiolibri e di 7 giorni per i documenti elettronici, e può essere prorogato per altri 30/7 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente. Il rinnovo del prestito può essere richiesto di persona allo sportello del prestito o telefonicamente. I periodici possono uscire in prestito, le opere di consultazione sono escluse dal prestito.

Posso prenotare un libro o un dvd?

Il materiale ammesso al prestito. Se il documento è già in prestito può essere prenotato. Verrai avvisato telefonicamente al suo rientro; potrai ritirarlo entro 7 giorni dall'avviso.

Posso consultare il catalogo online?

Il catalogo è consultabile dal sito [SebinaYOU](#).

Cosa posso fare se in catalogo non trovo il libro che stavo cercando?

Puoi avvalerti del servizio di prestito interbibliotecario, presentando una richiesta al desk oppure puoi proporre l'acquisto alla biblioteca.

Cosa posso fare se ho bisogno di aiuto per una ricerca? Puoi rivolgerti allo sportello del prestito, il cui personale può aiutarti nella ricerca a catalogo, oppure puoi rivolgerti al bibliotecario per un'assistenza specialistica.

Cosa devo fare se perdo un libro? Dovrai acquistarne una nuova copia, se è ancora reperibile in commercio, o un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari.

3.2 Recapiti ed orari da ricordare

Indirizzo

Largo dello Zodiaco, 21, 00061, Anguillara Sabazia (Rm)

Facebook

Biblioteca Comunale Anguillara Sabazia Angela Zucconi

Telefono

06 9960 7548

Email

prenotazioni.biblioteca.ang@gmail.com