COMUNE DI MENTANA
Città Metropolitana di Roma Capitale
Assessorato alla Cultura

Biblioteca

BIBLIOTECA
COMUNALE
di MENTANA

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con D.G.M. n. 6 del 14/01/2021

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 Polo a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

La Biblioteca: storia e patrimonio

La biblioteca si è costituita a partire dagli anni '80 del 1900.

La biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo bibliotecario della Regione Lazio.

Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da 22.000 volumi, tutti collocati a scaffale aperto e da 4 *e-readers*.

Accesso e orario

La biblioteca è priva di barriere architettoniche.

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

La biblioteca è aperta al pubblico per 36 ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì ed è pubblicizzato sul sito web del Comune 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.

Consultazione

I volumi sono collocati a scaffale aperto per consentire ai lettori la possibilità di accesso diretto ai documenti.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta.

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 disponibili 4 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.

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.

Servizio di *reference*

La biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico e 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 anche a richieste di informazione bibliografica e di ricerche pervenute via e-mail. 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.

Rete Internet

L'accesso a Internet in biblioteca è limitato a motivi di studio e professionali, previa registrazione dell'utente. Il catalogo della biblioteca è consultabile online attraverso il sito *http://opac.regione.lazio.it*, e il servizio è a titolo gratuito.
Per la consultazione in sede la biblioteca mette a disposizione 4 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.

Prestito locale

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 prestito è consentito solo per un massimo di tre volumi per utente e ha una durata di trenta giorni e, in assenza di prenotazioni, può essere rinnovato per un ulteriore periodo di quindici giorni.
Il lettore è tenuto:

1) a rispondere dei documenti, controllandone l'integrità all'atto della registrazione del prestito;
2) 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 non può accedere ad altri prestiti fino al momento in cui regolarizzi la propria posizione, restituendo i documenti. Trascorsi trenta giorni dall'invio del sollecito, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per tre mesi.
L'eventuale rinnovo del prestito per l'utente 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 all'indirizzo biblioteca@mentana.gov.it 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 con un rimborso pari al valore attuale di mercato.

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 oppure tramite posta elettronica all'indirizzo biblioteca@mentana.gov.it, 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 cinque giorni lavorativi 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.

Riproduzioni

La biblioteca fornisce il servizio di fotoriproduzione. La riproduzione di una pagina è gratuita, dalla seconda pagina in poi è a titolo oneroso.

Suggerimenti d'acquisto

Alla biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite e-mail all'indirizzo biblioteca@mentana.gov.it.
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.

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.

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 all'indirizzo e-mail biblioteca@mentana.gov.it.
Il Responsabile da motivata risposta entro e non oltre 30 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.