



PROVINCIA DI FROSINONE

ccp n. 13197033 P.zza Gramsci,13 - 03100 Frosinone cod. fisc. 01 633 570 609 tel.07752191
www.provincia.fr.it

Settore
ATTIVITA' CULTURALI

Servizio
BIBLIOTECA PROVINCIALE

Ufficio

CARTA DEI SERVIZI

della Biblioteca Provinciale “Alberto
Bragaglia” di Frosinone

Approvata con Determinazione Dirigenziale n. 3681 del 25
novembre 2020

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PROVINCIALE "ALBERTO BRAGAGLIA" DI FROSINONE

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 Provinciale è stata istituita nel 1965.

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo Regione Lazio (codice RL 1)

Il patrimonio documentario è attualmente composto da 46.207 libri, da 1.853 periodici e da 180 audiovisivi, parte dei quali collocati a scaffale aperto.

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 bibliografiche e prestito.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 54 ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì ed è pubblicizzato sul sito web della Provincia di Frosinone e sui materiali informativi prodotti dalla 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; per la consultazione è utilizzata la suddivisione per area disciplinare secondo la Classificazione decimale Dewey, per facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta e la consegna viene effettuata entro il tempo massimo di 10 minuti. I periodici sono assoggettati al prestito, fatta eccezione per l'ultimo numero di ciascuna testata; l'ultimo numero di ciascuna testata è collocato

nell'apposito espositore ed è a consultazione libera, mentre i fascicoli arretrati vanno richiesti agli operatori.

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 gli utenti hanno a disposizione la connessione in free wi-fi.

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.

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, 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.

Rete Internet

Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo o dell'Indice del Servizio Bibliotecario nazionale (SBN). Il servizio è a titolo gratuito.

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

I volumi in precario stato di conservazione, i volumi destinati alla sola consultazione in sede, nonché i volumi afferenti alla documentazione locale, fatta eccezione per la quarta e successive copie, e l'ultimo numero delle testate periodiche sono esclusi dal prestito.

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 prestito è strettamente personale; per poterne usufruire 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 presi in prestito, 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 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 con un rimborso pari al valore attuale di mercato.

Prestito intersistemico/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 bibliofr@libero.it indicando il motivo della richiesta del servizio e i propri recapiti.

La Biblioteca assicura il prestito intersistemico/interbibliotecario in uscita e in entrata.

La durata del prestito intersistemico/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 intersistemico/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 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.

Riproduzioni

La Biblioteca non fornisce il servizio di fotocopie, se non nell'ambito delle richieste di document delivery da parte di altre biblioteche e in regime di reciprocità gratuita.

Suggerimenti d'acquisto

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo, tramite e-mail all'indirizzo bibliofr@libero.it, oppure tramite la specifica funzione prevista nell'area personale (sw Sebina next).

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. La Biblioteca mette a disposizione i propri spazi interni ed esterni a soggetti terzi. La concessione e l'uso di detti spazi sono regolamentati dal "Disciplinare per la concessione d'uso di locali e spazi esterni della Biblioteca Provinciale Alberto Bragaglia di Frosinone", approvato con Determinazione Dirigenziale n. 1254 del 12 aprile 2018, a disposizione dei richiedenti in Biblioteca e sul sito web.

Donazioni

Le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni sono regolamentate dallo specifico "Disciplinare per le donazioni di materiale documentario alla Biblioteca Provinciale Alberto Bragaglia di Frosinone", approvato con Determinazione Dirigenziale n. 3393 del 26 settembre 2019, a disposizione dei richiedenti in Biblioteca e sul sito web.

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 per posta elettronica all'indirizzo bibliofr@libero.it o telefonicamente al numero 0775 837005, al Responsabile della conduzione della Biblioteca.

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.