



COMUNE DI RIETI
ASSESSORATO ALLA CULTURA



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PARONIANA



DICEMBRE 2011

© COMUNE DI RIETI



COMUNE DI RIETI
ASSESSORATO ALLA CULTURA



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PARONIANA

DICEMBRE 2011

© COMUNE DI RIETI



PRESENTAZIONE

La Biblioteca Paroniana è un servizio pubblico comunale che rappresenta un importante luogo dove i cittadini di Rieti trovano le risposte alle loro esigenze di informazione, di conoscenza, di lettura, nonché di aggregazione e socialità.

E' diventata in questi anni il luogo dove i cittadini di ogni età si recano a prendere un libro, leggere una rivista, navigare in internet, vedere un film o ascoltare musica, visitare una mostra, partecipare a un incontro o a un dibattito.

Questo servizio, così gradito e utilizzato, ha visto nel corso degli anni l'incremento dell'impegno da parte dell'Amministrazione Comunale per una crescita costante che si è concretizzata nel corso del 2011 con la certificazione di qualità *UNI EN ISO 9001:2008* e con la predisposizione della *Carta dei Servizi*.

Gli interventi che negli anni si sono succeduti si basano sulla convinzione che fornendo strumenti per la crescita culturale dei cittadini, si contribuisce alla costruzione di una società più consapevole, con persone in grado di studiare, lavorare, vivere meglio.

Questa Carta dei Servizi rappresenta idealmente il punto di arrivo di un percorso iniziato nel 1998 con il trasferimento della Biblioteca nei locali del restaurato monastero di S. Lucia e la ripartenza verso nuovi e ambiziosi traguardi, grazie alla qualificata programmazione impostata per il triennio 2012-2014. La presenza di un edificio così grande e bello, l'incremento del patrimonio documentario, la crescita del numero e della tipologia dei servizi, uniti alla professionalità di tutti coloro che in Biblioteca lavorano, hanno consentito la crescita continua degli utenti e dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi pertanto vuole essere lo strumento che fornisce una chiave d'accesso a tutti coloro che utilizzano la Biblioteca e uno strumento di informazione/trasparenza rivolto all'ascolto della "voce dei cittadini" nell'ottica di un miglioramento continuo.

Gabriella Gianni

Direttore Biblioteca Paroniana



INDICE

Che cos'è la Carta dei servizi	9
1. Finalità e missione della Biblioteca Paroniana	10
1.1 Centro informativo locale	
1.2 I principi fondamentali di erogazione del servizio	
<i>Uguaglianza</i>	
<i>Imparzialità e continuità</i>	
<i>Accessibilità</i>	
<i>Diritto di scelta</i>	
<i>Chiarezza, trasparenza e tutela della "privacy"</i>	
<i>Efficacia, efficienza ed economicità</i>	
1.3 Principali riferimenti normativi	
2. Gli strumenti di erogazione dei servizi	15
2.1 La sede e gli spazi	
<i>La sede</i>	
<i>La storia</i>	
<i>L'articolazione degli spazi</i>	
<i>Sezione Ragazzi</i>	
<i>Sezione Prestiti e Consultazione</i>	
<i>Sezione Multimediale</i>	
<i>Sezione Locale</i>	
<i>Sezione Giornali e Riviste</i>	
<i>Sezione Fondo Antico</i>	
<i>Sezione Catalogazione</i>	
<i>Il Catalogo</i>	
<i>Magazzino</i>	
<i>Sala proiezioni</i>	
<i>Laboratorio</i>	
<i>Servizi igienici</i>	
<i>Direzione ed uffici</i>	
<i>Caratteristiche strutturali</i>	
2.2 Patrimonio documentario	
2.3 Risorse professionali e finanziarie	
3. I servizi offerti	24
3.1 Accesso agli spazi	
<i>Orario di apertura al pubblico</i>	
<i>Chiusura della Biblioteca</i>	
<i>Deposito borse</i>	
<i>Uso delle postazioni di lettura e studio</i>	
<i>Uso dei telefonini cellulari</i>	

- 3.2 Servizio di consultazione in sede
 - Documenti a scaffale aperto*
 - Documenti a magazzino*
 - Audiovisivi*
 - Visione individuale per materiali audio/video della Biblioteca*
 - Ascolto Cd musicali in Biblioteca*
 - Visione e ascolto di gruppo per i materiali audio/video della Biblioteca*
- 3.3 Servizio di prestito
 - Tessera personale*
 - Quantità massima dei documenti da poter prendere in prestito*
 - Durata del prestito*
 - Registrazione prestito*
 - Rinnovi*
 - Prenotazioni*
 - Documenti esclusi dal prestito*
 - Prestito speciale e notturno dei libri di consultazione*
 - Ritardo nella restituzione dei documenti*
 - Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito*
 - Prestito interbibliotecario*
 - Prestito interbibliotecario a favore di altre biblioteche*
 - Suggerimenti d'acquisto*
- 3.4 Informazione e documentazione
 - Catalogo elettronico*
 - Servizi generali di informazione in sede*
 - Consulenze specialistiche e personalizzate*
 - Consulenze per genitori e insegnanti*
 - Servizio di assistenza alla stesura di tesi di laurea*
 - Servizi di riproduzione*
 - Servizi telematici e multimediali*
 - Navigazione internet*
 - Utenti minorenni*
 - Servizi multiculturali*
 - Servizi multimediali*
 - Servizi a distanza*
 - Informazioni telefoniche*
 - Invio documentazione per fax o per posta ordinaria*
- 3.5 Iniziative e attività
 - Visite guidate per adulti*
 - Esposizioni e rassegne bibliografiche*
 - Iniziative e attività culturali*
 - Mostre*
 - Laboratorio di formazione*

3.6 Servizi per i bambini e i ragazzi

Orientamenti e obiettivi

3.7 Attività e didattica

Consulenza bibliografica

Didattica

Indicatori strutturali e standard di riferimento della Biblioteca Paroniana anno 2010	44
Customer satisfaction 2010	44
Gli obiettivi generali della Biblioteca Paroniana per il triennio 2012-2014	46
Impegni e garanzie	47
Gli standard e gli indicatori di qualità	
I rapporti con i cittadini	50
L'ascolto	
Suggerimenti e reclami	
Diritti e doveri	
Inosservanza delle regole	51
Informazioni utili	52
Cosa fare per?	
<i>Cosa devo fare per iscrivermi alla Biblioteca?</i>	
<i>Quante opere/media posso avere in prestito?</i>	
<i>Quanto dura il prestito?</i>	
<i>E se non restituisco un libro entro la data di scadenza?</i>	
<i>Cosa devo fare se perdo un documento?</i>	
<i>Posso rinnovare un prestito?</i>	
<i>Posso prenotare un documento?</i>	
<i>Cosa devo fare per ricevere aiuto in una ricerca?</i>	
<i>Come devo fare per proporre l'acquisto di un libro, di un CD o l'abbonamento a un periodico?</i>	
Recapiti e orari da ricordare	54



Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi della Biblioteca Paroniana, approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 338 del 27.12.2011, esecutiva ai sensi di legge, descrive le modalità e gli standard di qualità dei servizi erogati dalla stessa, stabilendo responsabilità e compiti dei bibliotecari comunali, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti.

La Carta dei Servizi è uno strumento di gestione attraverso il quale la Biblioteca si impegna formalmente a offrire precise garanzie ai cittadini/utenti in ordine alla funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati.

Attraverso la Carta dei Servizi, che contiene la descrizione dei servizi offerti, le modalità di accesso, le regole di gestione e le relative garanzie, si realizza il "patto" con i cittadini/utenti, elemento fondamentale per assicurare un servizio pubblico di rilevante valore sociale e culturale, qual'è quello erogato dalla Biblioteca Paroniana.

In tale ottica, la Carta dei Servizi si pone innanzitutto come un documento che contiene il profilo della Biblioteca, rendendo espliciti gli obiettivi di fondo da perseguire e illustrando le strutture, le raccolte documentarie, il personale, gli strumenti/attrezzature e i mezzi professionali.

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

A tale scopo la Carta dei Servizi è composta da:

- una parte fissa, con validità pluriennale, che descrive la Biblioteca Paroniana;
- una parte "variabile", contenente informazioni che possono cambiare nel tempo.

La parte "fissa" consiste nella descrizione di:

- finalità e norme della Biblioteca;
- principi generali di erogazione dei servizi;
- principali riferimenti normativi;
- descrizione della sede e dei relativi spazi;
- patrimonio documentario e organizzazione;
- risorse professionali e finanziarie;
- servizi erogati.

La parte “variabile” riporta:

- gli standard di prestazione del servizio ed i relativi valori di miglioramento;
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti;
- i progetti speciali di sviluppo;
- informazioni ed aggiornamenti.

1 Finalità e missione della Biblioteca Paroniana

1.1 Centro informativo locale

La Biblioteca Paroniana è un servizio del Comune di Rieti gestito in forma diretta quale strumento di realizzazione dei fini statutari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione della conoscenza, alla promozione della lettura, all'accesso all'informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, delle tradizioni e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale.

La Biblioteca Paroniana, quale centro informativo locale, si configura come istituzione deputata alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale, come Biblioteca storica di documentazione e di conservazione dei libri antichi e dei documenti (libri, CD, DVD, cartoline, fotografie etc.) di Rieti e del territorio provinciale. Essa detiene inoltre il deposito legale di tutte le pubblicazioni stampate in provincia di Rieti.

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 l'accesso ai nuovi servizi informativi come Internet, banche dati su CD-ROM/DVD e on line.

La Biblioteca collabora anche, come centro di informazione, con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel territorio, in particolare con le istituzioni scolastiche, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri operanti nel territorio.

1.2 I principi fondamentali di erogazione del servizio

I principi fondamentali che definiscono la missione della Biblioteca Paroniana e che ispirano la Carta dei Servizi, sono contenuti nel documento di indirizzo “Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo” (International Federation of Library Association and Institutions), nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana, nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della “Carta della qualità dei servizi”.

In particolare i servizi della Biblioteca Paroniana sono ad accesso libero, gratuiti, aperti a tutti

nel rispetto delle modalità stabilite dalla Direzione della Biblioteca, e trovano limite solamente nel rispetto del diritto di fruizione da parte degli altri utenti e nell'esigenza primaria di tutela e conservazione del patrimonio per l'uso da parte dei cittadini nel futuro.

La Giunta Comunale, su proposta della Direzione, può stabilire a carico dei richiedenti il rimborso delle spese per l'erogazione di servizi particolari, di servizi aggiuntivi, o le tariffe per la cessione di diritti.

La Direzione della Biblioteca può, con motivato provvedimento, sospendere temporaneamente o anche allontanare dai servizi persone che mantengano all'interno della struttura un comportamento scorretto. La Direzione può escludere o limitare l'accesso ai locali o, in via temporanea, anche ai servizi, al fine di migliorare la funzionalità complessiva, e può limitare l'uso di documenti escludendone l'ammissione a particolari servizi, come ad esempio il prestito o la riproduzione.





La Carta dei Servizi della Biblioteca Paroniana rispetta i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

I servizi sono forniti nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, con criteri di pluralismo ed anche a soddisfazione delle particolari esigenze degli utenti con disabilità e di quelli in età minore. Le raccolte documentarie 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 in provincia di Rieti ma anche, con le limitazioni e le modalità previste dalla Direzione della Biblioteca, a ogni altra persona o ente che ne faccia richiesta.

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 preventivamente annunciati agli utenti. In caso di motivata interruzione, la Direzione provvederà alla riduzione del disagio e alla 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 compatibile con l'organizzazione strutturale della Biblioteca.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

La Biblioteca non ha barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte documentarie e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione culturale ed editoriale. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili nel rispetto della piena libertà di scelta individuale dei materiali documentari disponibili.

Chiarezza, trasparenza e tutela della "privacy"

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 e 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, nonché l'accesso ai documenti amministrativi di propria pertinenza, nel rispetto della Legge 241/90 e delle sue successive modifiche e integrazioni.

Ad ogni contatto con gli utenti, essa si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione delle norme relative alla protezione dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi del vigente "Codice in materia di tutela dei dati personali". Non effettua altresì alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni riferite dai propri utenti. A tale scopo, all'atto dell'iscrizione ai servizi viene fornita agli utenti una chiara "informativa" sulle condizioni e modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.



Efficacia, efficienza ed economicità

Tra gli obiettivi principali della Biblioteca vi è il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia nonché degli standard di qualità dichiarati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono periodicamente monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

1.3 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” .
- Direttiva del Ministro per le Riforme e l'innovazione nella Pubblica Amministrazione 19 dicembre 2006.
- Direttiva del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 18 ottobre 2007 “Carta della qualità dei servizi” .
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 – “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 – Capo III – Art. 11 – Qualità dei servizi pubblici e Carta dei servizi
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 - “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali” .
- D. P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 – “Testo unico delle disposizioni legislative regolamentari in materia di documentazione amministrativa” .
- D. Lgs. N. 196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 – “Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio” .
- D. Lgs. 9 aprile 2008 , n. 81 – “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”



2 Gli strumenti di erogazione dei servizi

2.1 La sede e gli spazi

La sede

Collocata nel centro storico e nel cuore politico, amministrativo e commerciale della città, la Biblioteca ha la propria sede nell'ex monastero delle Clarisse di S. Lucia. L'edificio risale al 1500. Più volte rimaneggiata ed ampliata nel corso dei secoli, la struttura attualmente utilizzata è quella risalente al 1700. Si estende lungo tutto il secondo piano del grande complesso architettonico, ristrutturato su progetto dell'architetto Vittorio De Feo e dell'ingegner Renzo Carlucci. È intitolata a mons. Giovanni Filippo Paroni (1756-1842), vescovo bibliofilo che nel 1831 fondò la prima biblioteca aperta al pubblico della città.

La storia

La storia della Biblioteca Comunale inizia il 4 giugno 1865, data di inaugurazione nel convento di S. Agostino, sua prima sede. Nel 1904 è trasferita nel Palazzo Vescovile. Nel 1949 viene collocata nel Palazzo Comunale dove il sindaco Angelo Sacchetti-Sassetti la trasforma in una biblioteca moderna. Nel 1998 su iniziativa dell'Assessore alla Cultura Gianfranco Formichetti, viene trasferita nell'ex monastero di S. Lucia dando avvio al rinnovamento totale dei servizi già esistenti, all'organizzazione di nuove sezioni e di nuovi servizi al pub-



blico. Con la qualificata direzione di Gabriella Gianni, nel 2003 ottiene il marchio di qualità dalla Regione Lazio e nel 2011 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001/2008.

L'articolazione degli spazi

La Biblioteca al proprio interno è articolata in 7 Sezioni, di seguito descritte, che corrispondono a specifiche tipologie di patrimonio: Sez. Ragazzi, Sez. Prestiti e Consultazione, Sez. Giornali e Riviste, Sez. Multimediale, Sez. Locale, Sez. Catalogazione, Sez. Fondo Antico. A queste si aggiungono altri spazi dedicati a particolari servizi e pure descritti di seguito.

Sezione Ragazzi

È costituita da una sala organizzata in 3 spazi vivacemente arredati: il primo accoglie i piccolissimi in età prescolare, il secondo ospita i ragazzi delle scuole elementari, il soppalco è destinato ai ragazzi fino a 14 anni.

Qui si può leggere, studiare, incontrare gli amici.

Sugli scaffali sono disposti oltre 5.000 libri, ordinati per fasce d'età: dai cartonati ai manuali, dai libri delle streghe ai libri di ricerche, dai gialli e horror ai romanzi, ai racconti, ai fumetti, ai libri in lingua. I libri si possono cercare direttamente negli scaffali, oppure si possono cercare tramite il catalogo o, più semplicemente, si possono richiedere ai bibliotecari.

Vi è un apposito spazio in cui sono collocati giornalini, CD-ROM e DVD.

Tutto il materiale presente in sala è ammesso al prestito ad eccezione delle voluminose opere enciclopediche e dei dizionari. In fondo alla sala un invitante teatrino accoglie ogni anno migliaia di ragazzi che si cimentano nelle attività di animazione teatrale.

I bambini /ragazzi possono usufruire di un televisore e di due postazioni informatiche.

Sezione Prestiti e Consultazione

È costituita dalla Sala di Lettura, dalla Sala di Consultazione e dal Magazzino Librario. Nella grande Sala di Lettura si trova un'ampia postazione di servizio con la presenza di bibliotecari dove viene effettuato il prestito locale e interbibliotecario e vengono fornite informazioni agli utenti.

Il servizio di prestito è il centro nevralgico dei servizi della Biblioteca.



I volumi sono collocati a “scaffale aperto”: l’utente può liberamente prendere i libri, leggerli in sede o prenderli in prestito. Si tratta delle più significative opere editate a partire dal 1980, manuali e saggi delle diverse discipline: informatica, letteratura, filosofia, psicologia, religione, diritto, economia, didattica, linguistica, scienze, medicina, arte, architettura sport, tempo libero, geografia, storia etc.

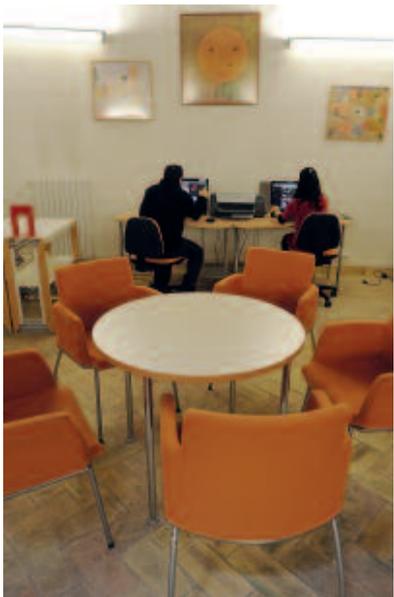
In entrambe le sale le collane di pregio sono collocate in appositi soppalchi.

Nella Sala di Consultazione vi sono le opere a carattere enciclopedico, monografie e collane tematiche. Questo spazio può essere utilizzato in diversi modi: normalmente attrezzata con tavoli e sedie (una ottantina di posti), viene usata per lo studio; sgomberata dai tavoli diventa uno spazio per interventi programmati (piccole conferenze, presentazione di libri, convegni, incontri tematici).

Il Magazzino è uno spazio in cui trovano collocazione i libri editi dal 1830 al 1980 e vi può accedere esclusivamente il personale della Biblioteca.

Sezione Multimediale

È il luogo dove la Biblioteca ha concentrato l’accesso alle risorse elettroniche. Uno spazio dedicato alla navigazione in internet e alla multimedialità.



Per chi ama la musica è possibile trovare, ascoltare individualmente e prendere in prestito cd e dvd musicali di ogni genere.

Se invece è il cinema che appassiona sono disponibili film, documentari e video didattici dei quali è possibile anche il prestito, la visione individuale e, per casi particolari, anche la visione collettiva presso la Sala Proiezioni.

Sezione Locale

La Sezione Locale è ricca di documenti che testimoniano la storia della città e l'evoluzione del territorio: 6.000 tra volumi, opuscoli, riviste, tesi di laurea e una grande quantità di materiale non librario come cartoline, fotografie, manifesti e manoscritti dei secc. XVI – XIX. Vi si conserva il Fondo Ricci, ricco di circa 10.000 lettere autografe, manoscritti ed edizioni a stampa delle opere del poeta; il Fondo Varroniano, Sacchetti-Sassetti, Battistini, Pennesi, Mariani, Mattei, Sisti. È possibile la consultazione e il prestito dei materiali dei quali è posseduta almeno una seconda copia.



Sezione Giornali e Riviste

Raccoglie i quotidiani dei quali vengono conservate le pagine locali dall'anno 1962 e un centinaio di riviste correnti di vario argomento: filosofia, psicologia, letteratura, politica, economia, arte, architettura, scienza, arredamento, attualità etc. Offre la consultazione in sede e il prestito.

Tra le riviste particolare pregio riveste la Nuova Antologia il cui primo numero è del 1881. Nel magazzino sono conservate oltre 400 riviste che hanno cessato la pubblicazione.



Sezione Fondo Antico

Gli incunaboli e i codici pregevoli per le miniature, per la scrittura e per l'antichità (sec. X – XI), le cinquecentine, gli atlanti del 1600, gli erbari, sono solo una parte del prezioso patrimonio che costituisce il Fondo Antico della Biblioteca. Vi sono confluiti negli anni lasciti e donazioni, oltre ai libri dei soppressi ordini religiosi del territorio. Il fondo più pregiato è quello del Mons. Paroni. Il materiale è consultabile in sede; in apposite vetrine sono esposti i manoscritti e i volumi più rari. Vi si svolgono visite guidate e attività varie finalizzate alla conoscenza e promozione del libro antico.

Sezione Catalogazione

In questa Sezione, il cui accesso è riservato solo ai bibliotecari, viene svolto il trattamento biblioteconomico (fisico e catalografico) dei documenti, secondo le norme vigenti in Italia.



Il Catalogo

Per la ricerca dei documenti bibliografici sono disponibili al pubblico i cataloghi cartacei a schede e a volume e i cataloghi *on line* consultabili dalle apposite postazioni. Sono disponibili i cataloghi della Sezione Locale, dei Periodici, dei Manoscritti, delle Cinquecentine, dei Libri Antichi a stampa dei secc. XVII- XIX, del Fondo Musicale, del Fondo Varroniano, del Carteggio Ricci.

Dal 1997 la Biblioteca Paroniana ha aderito al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), e fa parte del Polo SBN/RMS dell'Università La Sapienza di Roma consultabile in Internet.

SBN è una forma di cooperazione interbibliotecaria che rende disponibili ai fruitori non solo il proprio catalogo ma anche i documenti esistenti nelle altre biblioteche comunali, statali, universitarie, private, aderenti al Sistema. Ciò permette all'utente

di conoscere velocemente la biblioteca che possiede l'opera di proprio interesse e di richiederla attraverso il prestito interbibliotecario.



Magazzino

Due aree non accessibili al pubblico sono destinate al deposito delle raccolte bibliografiche antiche e moderne, come descritto nelle varie Sezioni.



Sala proiezioni

Sala riservata per la visione di film e documentari per finalità didattiche, di promozione culturale e di intrattenimento. Può essere utilizzata, previa autorizzazione della Direzione, anche da gruppi organizzati.

Laboratorio

Spazio totalmente attrezzato per corsi di formazione di bibliotecari.

Servizi igienici

Sono disponibili bagni distinti per i bibliotecari e per il pubblico, di cui uno riservato ai diversamente abili.

Direzione ed uffici

Uno spazio è occupato dalla Direzione e 3 spazi adibiti ad Uffici sono dedicati allo svolgimento delle attività di supporto ai servizi erogati al pubblico (Ufficio Amministrazione, Ufficio Catalogazione, Ufficio Fondo Antico)

Caratteristiche strutturali

Superficie: mq 1600

Ambienti luminosi, arredi moderni, confortevoli e adeguati alla specificità delle varie Sezioni, punto di ristoro, ascensore.

Segnaletica interna direzionale, biblioteconomica e di sicurezza.
 Attrezzature funzionali ai vari servizi fruibili.
 Posti a sedere per gli utenti: 200
 Postazioni 16 (quattro cataloghi, dodici navigazione internet).

2.2 Patrimonio documentario

La Biblioteca Comunale di Rieti è una biblioteca storica di conservazione e di pubblica lettura.

Acquista ogni anno circa 2.000 documenti ed è abbonata a 100 periodici e 6 quotidiani.

Gran parte del patrimonio bibliografico, 160.000 libri a stampa, è costituito da opere librerie moderne, destinate al prestito e alla consultazione e da un cospicuo numero di opere multimediali.

La raccolta comprende documenti su tutte le discipline e si rivolge agli adulti e ai bambini/ragazzi da 0 a 14 anni . Vengono seguite con particolare attenzione la letteratura e la saggistica per la quale tradizionalmente la Biblioteca costituisce qualificato riferimento per l'intera provincia.

I criteri di sviluppo del patrimonio documentario moderno sono definiti dalla Direzione della Biblioteca e saranno oggetto di una *Carta delle Collezioni* .

La Biblioteca custodisce inoltre un pregevole Fondo Antico di 20.000 volumi (sec. XV-XIX), 78 codici, 80 incunaboli, 466 testate di periodici, un numero rilevante di manoscritti dei secc. XVII-XIX, materiali multimediali, cartoline, fotografie e manifesti.

2.3 Risorse professionali e finanziarie

La gestione dell'organizzazione della Biblioteca è garantita da risorse professionali (bibliotecari, assistenti e addetti alla Biblioteca dipendenti comunali a diversi livelli di competenze, funzioni ope-



rative e ruoli di responsabilità) in un ambito di ampia collaborazione, con il coordinamento gestionale del Direttore. Essi partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della Biblioteca, contenuti negli strumenti di programmazione dell'Ente, nel rispetto dei criteri stabiliti dal *Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni* e del *Codice Deontologico del bibliotecario* stabilito dall'AIB (Associazione Italiana Biblioteche) e della normativa vigente. L'aggiornamento permanente del personale bibliotecario è un impegno che la Biblioteca assume, garantendo strumenti organici e qualificati, ed è un dovere dei bibliotecari, che ad esso si dedicano con continuità e professionalità. Il personale in servizio stabilisce rapporti di "collaborazione" con i cittadini utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro finalizzato alla più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze di lettura e informative dell'utenza, ispirato ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. I bibliotecari e gli assistenti di Biblioteca operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali [Associazione Italiana Biblioteche (AIB), International Federation of Library Associations and Institu-



tions (IFLA)]nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione Comunale e dal Dirigente di Settore e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal Direttore della Biblioteca. La programmazione delle attività e dei servizi della Biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Rieti (Relazione Previsionale e Programmatica, Bilancio di previsione, Piano Esecutivo di Gestione).

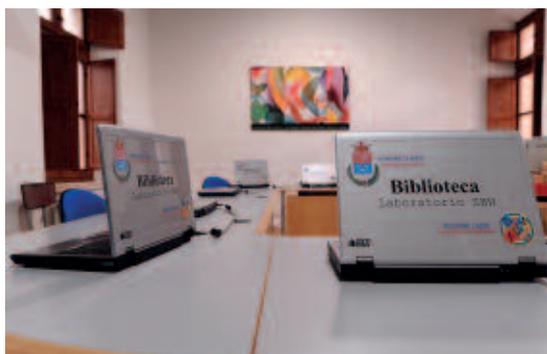
La Biblioteca si impegna a reperire ulteriori risorse con le quali garantire interventi aggiuntivi:

- partecipando annualmente ai bandi regionali per l'accesso ai finanziamenti pubblici;

- aderendo ad altri bandi (da quelli locali a quelli internazionali) per ampliare la disponibilità delle risorse pubbliche;

- perseguendo una fattiva politica di pubbliche relazioni finalizzate alla ricerca di partnership con soggetti diversi per collaborazioni e sponsorizzazioni;

- ottimizzando le risorse attraverso il coordinamento di alcune attività con altri servizi del Comune.



3. I servizi offerti

3.1 Accesso agli spazi

Orario di apertura al pubblico

- lunedì - venerdì: 9.00 - 19.00

(dalle ore 13.00 alle 14.30 non viene erogato il servizio di prestito)

- sabato: 8.30 - 13.30

- nei mesi di luglio - agosto:

8.30 - 13.30 in ragione di una riduzione

della presenza e della domanda da parte degli utenti.

In ogni orario di apertura i servizi di consultazione e prestito cessano 15' prima della chiusura.



Chiusura della Biblioteca

- il 24 e il 31 dicembre
- dal 10 al 25 agosto per riordino interno

Deposito Borse

All'interno della Biblioteca non possono essere introdotti zaini, borse, cartelle etc.

Gli utenti possono utilizzare gli armadietti provvisti di chiavi individuali e disponibili nell'apposito spazio nell'area di ingresso.

Uso delle postazioni di lettura e studio

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali. Non è consentito agli utenti occupare preventivamente ulteriori posti di lettura in nome e per conto di altre persone.

Uso dei telefonini cellulari e strumenti di comunicazione simili

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i telefonini cellulari e simili solo nell'atrio d'ingresso della Biblioteca, a condizione che la suoneria sia impostata nella modalità "silenzioso" e che il tono della voce non arrechi disturbo agli utenti.



3.2 Servizio di consultazione in sede

Documenti a scaffale aperto

Libri, periodici e quotidiani esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili senza alcuna limitazione quantitativa. Il riordino dei documenti è a cura dei bibliotecari che ne garantiscono una corretta sistemazione.

Documenti a magazzino

I documenti collocati a Magazzino possono

essere fruiti tramite apposita richiesta; la registrazione e la distribuzione avviene presso l'apposita postazione della Sezione Prestiti e Consultazione. La consegna dei documenti è di norma immediata. L'ultima consegna avviene 15 minuti prima della chiusura della Biblioteca. A consultazione avvenuta l'utente può richiedere il deposito a proprio nome dei materiali richiesti presso la postazione dei prestiti per un massimo di 3 giorni. Il deposito personale è comunque limitato ai soli documenti esclusi dal prestito.

Audiovisivi

L'accesso a questo servizio, nella sua articolazione di genere di seguito descritta, è consentito ai soli titolari di tessera di iscrizione alla Biblioteca.

Visione individuale per i materiali audio/video della Biblioteca

Per ascoltare e visionare in sede i documenti disponibili è necessaria la registrazione presso l'apposita postazione della Sez. Multimediale o della Sez. Ragazzi. Il tempo massimo per l'uso individuale della postazione è fissato in 2 ore giornaliere, e può essere prolungato nel caso in cui non ci siano utenti in attesa.

Ascolto CD musicali in Biblioteca

Per i cd da ascoltare in sede è necessaria la registrazione della consultazione presso l'apposita postazione della Sez. Multimediale. Oltre agli audiovisivi presenti in sede e disponibili per il prestito, il servizio di consultazione è esteso anche ai documenti non ancora disponibili per il prestito ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela del Diritto d'Autore (Legge 633/1941).

Visione e ascolto di gruppo per i materiali audio/video della biblioteca

L'utilizzo della Sala Proiezioni della Biblioteca è riservato per la programmazione interna di servizio, per la visione di film e documentari per finalità didattiche, per la promozione culturale e di intrattenimento collegati ad eventi particolari e nel rispetto della normativa sul Diritto d'Autore citata. La Sala Proiezioni può essere utilizzata anche da gruppi organizzati (es. associazioni) previa autorizzazione della Direzione, nell'ambito delle attività culturali finalizzate alla realizzazione della *mission* della Biblioteca.



3.3 Servizio di prestito

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della Biblioteca per la quale si richiede un



documento di identità in corso di validità. L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita. Essa dà diritto ad utilizzare il servizio di prestito non solo presso la Biblioteca Paroniana, ma anche presso una qualsiasi altra biblioteca della Rete documentaria nazionale (SBN).

Disabili o degenti possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite delega scritta con la presentazione di un documento valido del delegato e del delegante.

I minori che non hanno compiuto i 18 anni possono essere iscritti al prestito previa compilazione dell'apposito modulo che deve essere firmato per autorizzazione da un genitore o da chi ne esercita la potestà.

Tessera personale

Al momento dell'iscrizione viene rilasciata gratuitamente una tessera personale che dà la possibilità di accedere ai diversi servizi. La tessera ha validità illimitata.

E' cura dell'utente conservare la tessera correttamente e non cederne l'impiego a terzi.

Nel caso in cui l'utente sia in ritardo, oltre il termine regolamentato, con la restituzione dei documenti in prestito, la tessera personale si blocca automaticamente determinando l'esclusione dal prestito.

Quantità massima dei documenti da poter prendere in prestito

L'utente può prendere in prestito contemporaneamente 20 documenti complessivi di cui:

- 10 volumi (inclusi eventuali supporti multimediali)
- 3 cd audio
- 3 dvd, audiolibri
- 1 cd - rom
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario

Durata del prestito

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri a stampa
- 7 giorni per i periodici, gli audiovisivi, le risorse elettroniche

Registrazione prestito

La registrazione del prestito avviene a cura del bibliotecario alla presenza dell'utente. L'utente può richiedere gratuitamente la stampa dello scadenzario dei prestiti.

Rinnovi

E' possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati da altri utenti.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata.

- di persona
- per telefono al numero 0746 287295
- per posta elettronica all'indirizzo biblioteca@comune.rieti.it



Prenotazioni

Si possono prenotare i documenti già in prestito sia telefonicamente al numero 0746 287295 che per posta elettronica all'indirizzo biblioteca@comune.rieti.it

L'opera viene tenuta in deposito, a disposizione dell'utente richiedente, per max 3 giorni.

Documenti esclusi dal prestito

- tutti i documenti pubblicati da oltre 80 anni
- le opere di particolare pregio e rarità
- le opere di consultazione
- le tesi di laurea
- i documenti in precario stato di conservazione
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore)

Prestito speciale e notturno dei libri di consultazione

Per favorire particolari esigenze di studio, ricerca e approfondimento, la Biblioteca garantisce forme speciali di prestito per i libri altrimenti esclusi secondo le seguenti modalità:

- nei week-end dalle ore 10.00 di sabato alle ore 10.00 del lunedì successivo
- nei giorni prefestivi infrasettimanali dalle ore 17.00 sino alle ore 9.00 del giorno successivo al festivo
- la sera dalle ore 18.00 fino alle 9.00 del giorno successivo



Ritardo nella restituzione dei documenti

Un ritardo lieve non comporta alcuna sanzione, ma se il ritardo è consistente (massimo 10 giorni) verrà inflitta una multa di 10 centesimi per ogni giorno di ritardo da versare su bollettino di c/c postale n. 15030026 intestato a "Comune di Rieti - Servizio di Tesoreria" specificando nella causale del versamento "Ritardo restituzione documenti della Biblioteca comunale". Dopo 3 mesi dalla mancata restituzione del libro, si verrà esclusi dal prestito.

La Biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza , anche a distanza (via e-mail e telefonicamente).
- producendo solleciti automatici inviati per posta elettronica.

Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate le pagine dei libri, riviste, quotidiani e non devono essere rigati o graffiati i dvd, cd, cd rom. In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca:

- prioritariamente con la consegna alla Biblioteca di una copia identica all'edizione danneggiata o smarrita.
- in alternativa con il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica all'edizione danneggiata o smarrita, oppure per l'acquisto di una edizione equivalente.

Prestito interbibliotecario

Per le opere a stampa non possedute dalla Biblioteca, gli utenti iscritti possono chiedere in prestito documenti posseduti da altre biblioteche della rete nazionale ed internazionale dietro pagamento delle tariffe vigenti. Non è previsto il rinnovo dei documenti chiesti in prestito.

E' possibile anche richiedere per il tramite di altre biblioteche la fornitura di copie di articoli, saggi o porzioni di libri, nei limiti fissati dalle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore (non più del 15% del totale di un libro o di un fascicolo di rivista pubblicità esclusa) dietro pagamento della tariffa fissata dalla singola biblioteca.

Prestito interbibliotecario a favore di altre biblioteche

La Biblioteca Paroniana consente alle biblioteche italiane ed estere di usufruire del proprio patrimonio, con le limitazioni previste dalle norme generali sulla circolazione dei documenti. L'utente remoto interessato a un documento localizzato tramite il catalogo *on line* deve rivolgersi alla propria biblioteca che provvederà a inoltrare la richiesta alla Biblioteca. Il servizio è sottoposto alla tariffa di spedizione vigente.

Suggerimenti d'acquisto

Gli utenti possono proporre richieste d'acquisto, coerenti con le collezioni possedute dalla Biblioteca Paroniana, tramite specifico modulo disponibile presso la Sezione Prestiti. La Biblioteca si impegna a dar corso alla richiesta inserendo la proposta dell'utente nella prima *tranche* immediatamente successiva del proprio piano di acquisti o informando l'utente, entro 7 giorni dalla presentazione, dei motivi che hanno portato a non accettare la richiesta.

3.4 Informazione e documentazione

Catalogo elettronico

<http://opac.uniroma1.it/SebinaOpacRMS/Opac?sysb=RMSB5>

Il catalogo della Biblioteca è in linea e accessibile da tutte le postazioni Internet disponibili al pubblico .

Per ragioni gestionali, non tutto il materiale posseduto (libri, periodici, VHS, DVD, CD musicali e CD ROM) è incluso nel catalogo *on line*. Questo materiale è reperibile nel catalogo cartaceo a volume e a schede.

La Biblioteca offre agli utenti un servizio di informazione e consulenza bibliografica relativa ai documenti posseduti, alle risorse documentarie e bibliografiche remote e reperibili nella rete Internet.

Servizi generali di informazione in sede

Presso la postazione Prestiti e Consultazione della Biblioteca, i bibliotecari forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi della Biblioteca
- i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo elettronico e cartaceo
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo



istruzioni sull'uso del catalogo *on line* e per tutti gli altri repertori di ricerca su carta o elettronici (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, etc.)

- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici
- gli eventi organizzati presso la biblioteca

Consulenze specialistiche e personalizzate

I bibliotecari offrono il loro aiuto :

- nella redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale
- nell'uso delle banche dati disponibili

Per le ricerche di media o alta complessità l'utente può concordare un appuntamento con i bibliotecari addetti al servizio. Il servizio è gratuito ed è riservato a coloro che sono iscritti alla Biblioteca.

Consulenze per genitori e insegnanti

I bibliotecari della Sezione Ragazzi offrono consigli sulla letteratura per bambini/ragazzi ai genitori e agli insegnanti che ne facciano richiesta. Il servizio di consulenza, riservato a coloro che sono iscritti alla Biblioteca, è gratuito e disponibile su appuntamento

Servizio di assistenza alla stesura di tesi di laurea

Gli studenti universitari impegnati nella stesura della tesi di laurea possono usufruire di una assistenza bibliografica. Il servizio, riservato a coloro che sono iscritti alla Biblioteca, è gratuito e disponibile su appuntamento.

Servizi di riproduzione

La Biblioteca permette la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle norme sul diritto d'autore (Legge n. 633/1941). Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

All'interno della Biblioteca è installata una fotocopiatrice in bianco e nero che gli utenti possono usare da soli utilizzando una tessera prepagata al costo fissato dal Comune. I formati possibili sono A3 e A4.

Gli utenti possono stampare su carta in bianco e nero i risultati delle loro ricerche su Internet, a fronte del pagamento della tariffa vigente.

Servizi telematici e multimediali

Navigazione internet

La Sezione Prestiti e Consultazione è dotata di un sistema di connettività wireless che permette all'utenza di utilizzare il proprio PC senza limiti di tempo per la navigazione in Internet.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti 5 postazioni fisse, installate nel corridoio di accesso alle sale, dove è possibile navigare per un'ora. Il tempo può essere prolungato a due ore se non vi sono altre richieste.

E' possibile scaricare i dati, stampare su carta, utilizzare *pen drive* per salvare i dati.



Utenti minorenni

Per i minori di 18 anni l'accesso al servizio Internet è possibile con l'autorizzazione dei genitori o di chi esercita la patria potestà. Ai minori fino a 14 anni è riservata la navigazione Internet solo nella Sezione Ragazzi.

Servizi multiculturali

La Biblioteca promuove la conoscenza e il confronto fra culture e lingue diverse, destinando una parte delle proprie risorse finanziarie all'acquisto di pubblicazioni, monografie e riviste, nelle lingue delle comunità più presenti nel territorio comunale (albanese, araba, russa).



Servizi multimediali

Consta di due sale ove si può ascoltare musica, vedere filmati, interrogare banche dati, periodici, ebook, per la durata max di 2 ore .

Servizi a distanza

Informazioni telefoniche

Durante l'orario di apertura al pubblico della Biblioteca, chiamando i numeri 0746 287295, 0746 287331 è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi della Biblioteca
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità
- la situazione dei propri prestiti
- gli eventi organizzati dalla Biblioteca
- la disponibilità all'uso della Sala Proiezioni

- il rinnovo dei prestiti
- la prenotazione dei documenti
- la prenotazione di una postazione Internet

Invio documentazione per fax o per posta ordinaria

Si può richiedere via e-mail all'indirizzo:

biblioteca@comune.rieti.it o via fax al n. 0746 297565 l'invio di fotocopie di documenti posseduti dalla Biblioteca, dietro pagamento delle tariffe vigenti per la riproduzione e per la spedizione .

I documenti richiesti saranno inviati via fax o per posta entro 24 ore dal ricevimento della richiesta, previa dimostrazione dell'avvenuto pagamento con versamento tramite bollettino



di c/c postale n. 15030026 intestato a "Comune di Rieti- Servizio di Tesoreria" specificando nella causale del versamento "Servizi a pagamento della Biblioteca comunale".

3.5 Iniziative e attività

Visite guidate per adulti

Gruppi composti da un minimo di 5 persone possono richiedere di essere accompagnati in una visita guidata della Biblioteca e concordarne data e ora.

Durante la visita, della durata di 1 ora circa, attraverso le varie sezioni, vengono illustrate le regole di utilizzo della Biblioteca, le modalità di consultazione del catalogo informatizzato e cartaceo, la disposizione a scaffale aperto delle varie tipologie dei documenti fruibili. Il servizio è gratuito.

Espozizioni e rassegne bibliografiche

La Biblioteca offre periodicamente rassegne e selezioni dei propri materiali, volte ad approfondire particolari temi e le relative iniziative culturali .

L'offerta bibliografica viene costantemente curata attraverso l'aggiornamento continuo degli scaffali novità.

Iniziative e attività culturali

La Biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici, incontri, dibattiti e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei documenti disponibili, la lettura, l'informazione e il confronto fra saperi diversi.



Mostre

La Biblioteca destina ampi spazi ad accogliere mostre di libri o di altri materiali, secondo un programma annuale definito dalla Direzione.



Laboratorio di formazione

La Biblioteca dispone di un laboratorio destinato allo svolgimento di corsi di aggiornamento professionale e in particolare di catalogazione riservato al personale dipendente .

Il laboratorio è attrezzato con 6 postazioni Pc collegate a Internet e di 1 postazione Pc per il docente. E' presente uno schermo gigante per la visualizzazione collettiva di audiovisivi o materiali didattici inerenti l'attività in corso di svolgimento.

Il laboratorio è attrezzato con 6 postazioni Pc collegate a Internet e di 1 postazione Pc per il docente. E' presente uno schermo gigante per la visualizzazione collettiva di audiovisivi o materiali didattici inerenti l'attività in corso di svolgimento.

3.6 Servizi per i bambini e i ragazzi.

La Sezione Ragazzi occupa un locale posto all'ingresso della biblioteca ed è caratterizzata da spazi specifici riservati alle varie fasce d'età:

- Settore Piccoli, per bambini di età prescolare
- Settore Ragazzi, per ragazzi della scuola elementare
- Settore Holden per ragazzi della scuola media inferiore
- Mediateca Ragazzi , fruibile da tutte le fasce d'età, per visione e/o attività di gruppo e gruppi scolastici organizzati in attività didattiche.





I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi loro riservati sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

I bibliotecari, pur vigilando sul corretto svolgimento delle diverse attività in corso nella Sezione, non svolgono sorveglianza sulle azioni dei singoli e non effettuano controlli sull'uscita dei bambini/ragazzi dai locali della Biblioteca.

La Sezione Ragazzi effettua i servizi di prestito individuale, di prenotazione, di consultazione di materiali, in analogia alle modalità adottate per la generalità delle altre Sezioni e degli altri servizi della Biblioteca.



Sono disponibili e riservate ai minori di 14 anni due postazioni per la navigazione Internet e una postazione per la visione dei filmati presenti nella Sezione stessa.

Orientamenti e obiettivi

La Sezione Ragazzi ha un patrimonio bibliografico e multimediale indirizzato a un pubblico di bambini da 0 a 14 anni, genitori, insegnanti, educatori.

Il presupposto pedagogico sotteso agli orientamenti della Sezione è quello di agevolare al massimo il contatto fra il bambino, il ragazzo e la pagina scritta in un percorso ideale di crescita in cui il libro diventi una presenza viva e





costante, capace di favorire lo sviluppo della conoscenza e della capacità critica individuale.

Tale obiettivo viene raggiunto attraverso

- un patrimonio documentario specializzato che si accresce e si rinnova con acquisti mirati a soddisfare le esigenze degli utenti minori,
- attività di promozione dello stesso patrimonio mediante il coinvolgimento :
 - a. dei bibliotecari della Sezione che favoriscono le attività di lettura, la consultazione e la distribuzione dei materiali
 - b. delle famiglie , accolte e guidate nelle scelte bibliografiche
 - c. della scuola e degli insegnanti, attraverso la condivisione di progetti finalizzati alla promozione della lettura e della biblioteca
 - d. di istituzioni territoriali e nazionali specializzate nella promozione della Biblioteca e della lettura
 - e. di personalità specializzate nella promozione della lettura per bambini e ragazzi.

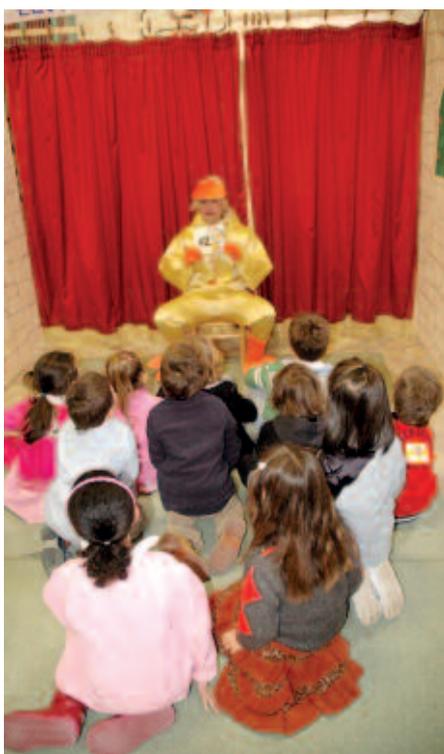


Attività e Didattica

Consulenza bibliografica

L'orientamento nelle scelte di lettura, prestito dei documenti, l'istruzione all'uso delle fonti per il reperimento delle informazioni, è svolta da qualificati bibliotecari della Sezione.

Per agevolare il contatto con il materiale documentario della Biblioteca vengono organizzate mostre a "tema".



Didattica

La Sezione Ragazzi organizza attività didattiche riservate alle scuole dell'infanzia e alle scuole dell'obbligo attraverso visite guidate, letture, percorsi tematici, drammatizzazioni e altre iniziative. Gli itinerari assumono contenuti e strategie adatte ai differenti target anche su richiesta e in collaborazione con gli educatori, gli insegnanti e i genitori.

Indicatori strutturali e Standard di riferimento della Biblioteca Paroniana anno 2010

Indice (descrizione contenuto)	Indice Rieti (anno 2010)	Standard di riferimento AIB (Ass. Italiana Biblioteche)
Indice di superficie (area dei servizi al pubblico / popolazione) ogni 10 abitanti	$(1600 \text{ mq.} / 47774) \times 10 =$ 0,33	da 0,5 a 0,8 mq. ogni 10 abitanti
Indice di apertura (ore di apertura mattutina + ore apertura pomeridiana, se- rale e di sabato)	55 30 (luglio e agosto)	da 37 a 40 ore di apertura settimanale
Indice di spesa (spesa corrente annuale/popolazione)	$57940 / 47774 =$ 12,1	da 8,9 a 16,9 € per abitante
Indice della dotazione di personale [personale FTE (full time equivalent) /popolazione] x 2.000 abitanti	$9 / 47774 \times 2000 =$ 0,3	da 0,5 a 1 ogni 2.000 abitanti
Indice della dotazione documentaria (dotazione documentaria /popolazione)	$140000 / 47774 =$ 2,9	da 1,7 a 3,2 documenti per abitante

Indicatori di fruizione della biblioteca *

Numero di iscritti	524
Numero dei prestiti	5.000
Numero di visite	40.000

* Dati registrati da luglio a dicembre 2010 con l'avvio della nuova gestione informatizzata

Customer satisfaction 2010

E' stato somministrato un questionario con la possibilità di esprimere un giudizio con voti da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo) su varie voci alla seguente tipologia di cittadini:

- Utenti che frequentano la Biblioteca: un campione significativo di presenze giornalieri
- Rappresentanti delle varie categorie sociali (giuria popolare) che partecipano all'iniziativa "Premio Letterario" Città di Rieti Centro d'Italia (64 su 150 giurati)

Ai primi è stato somministrato il questionario sul grado di soddisfazione riferito al 2011 durante 3 giorni scelti nel mese di gennaio 2011, mentre i giurati del Premio Letterario hanno svolto il test il 24 marzo 2011 in occasione dell'incontro con l'autrice Michela Murgia.

I risultati dell'indagine sono i seguenti:

Utenti: assumendo un indice di soddisfazione con scala a 100, la valutazione è del 70%.

Giurati: assumendo un indice di soddisfazione con scala a 100, l'indice totale di soddisfazione è dell'81%.



Gli obiettivi generali della Biblioteca Paroniana per il triennio 2012-2014

Gli obiettivi

Come verranno raggiunti

Facilitare la fruizione di tutte le risorse documentarie e informative della Biblioteca Paroniana

Inserimento nel Catalogo online dei documenti ancora collocati nel Catalogo cartaceo

Potenziare la multimedialità ed il livello tecnologico delle infrastrutture bibliotecarie

- Aumento delle postazioni Internet e multimediali
- Disponibilità e distribuzione di documenti elettronici
- Apertura Sezione Multimediale entro il 2012
- Attivazione rete wireless entro il 2012
- Accesso a nuovi servizi informativi (Piattaforma Medialibrary) entro il 2012

Aumentare il numero degli iscritti e dei prestiti

- Incremento costante degli acquisti
- Azioni di promozione e marketing: realizzazione Guide ai Servizi delle varie Sezioni e diffusione nel territorio di una sintesi della Carta dei Servizi.

Migliorare qualitativamente il patrimonio documentario

- Attivazione progetto di revisione delle collezioni del fondo moderno entro il 2013
- Adozione della Carta delle Collezioni del Fondo Moderno entro il 2014

Assicurare la crescita professionale dei bibliotecari

Piano annuale di formazione ed aggiornamento professionale

Soddisfare i bisogni informativi e documentari dei cittadini stranieri compresi quelli di provenienza extra comunitaria

Adeguamento del patrimonio documentario in lingua e dei servizi relativi

Ampliamento spazi

Utilizzazione dei locali attualmente locati all'Agenzia Regionale per l'Ambiente (ARPA) e del chiostro interno



Impegni e garanzie

Gli standard e gli indicatori di Qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Biblioteca Paroniana ha individuato alcuni "standard" che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intendono degli indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca, in modo da garantire un livello di qualità più alto possibile.

I cittadini possono di volta in volta verificare se quanto evidenziato dagli standard corrisponde effettivamente a quanto è stato offerto dalla Biblioteca.

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità descritte nel capitolo successivo e la Direzione della Biblioteca, una volta analizzato e accolto il reclamo, mette a disposizione una forma di indennizzo.

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard dichiarati, si prevedono le seguenti forme di rimborso, tra cui i cittadini possono scegliere, anche in base alle disponibilità:

- 1 CD-ROM o libro o catalogo di mostre;
- 1 bonus per n. 20 fotocopie gratuite;
- 1 fornitura di un servizio integrativo o personalizzato (ad es. reference ad hoc).

Nelle seguenti tabelle si riportano le attività svolte dalla Biblioteca Paroniana, con i relativi standard.

Gli *standard di qualità* proposti valgono a partire dal 2012 ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Fattori della qualità	Attività/ Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto	Indennizzo
	Servizi al pubblico			
Puntualità del servizio	Prestito	Intervallo d'attesa per la consegna dei documenti	Immediatamente per i documenti a scaffale aperto Max 15 minuti se i documenti sono nel magazzino	SI
	Prenotazione	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione on-line direttamente dal catalogo	immediatamente	SI
intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione in sede		immediatamente	SI	
Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione via telefono		immediatamente	SI	
Proroga	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga in sede	immediatamente	SI	
	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga via telefono	immediatamente	SI	
Orientamento e accoglienza	Intervallo d'attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio reso	immediatamente	SI	
Servizio di reference on-line	Intervallo d'attesa tra la richiesta e la risposta	immediatamente	SI	

Fattori della qualità	Attività/ Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto	Indennizzo
	Servizi al pubblico			
	Reclami	Tempi di risposta alla ricezione di un reclamo orale	10 minuti	SI
		Tempi di risposta alla ricezione di un reclamo formalizzato per iscritto	entro 15 giorni	
Disponibilità e continuità del servizio	Servizi telematici e multimediali	Prenotazione e proroga on-line	Immediatamente	
		Tempo di utilizzo per navigazione Internet	1 ora	
		Tempo di utilizzo per consultazione audio-video e banche dati interne	max 2 ore	
Capacità di risposta/empatia	Acquisto documenti proposti dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	7 giorni	
Tangibilità	Strumenti di attenzione tangibile nei confronti dell'utente	Questionario di soddisfazione	Somministrazione almeno 1 volta all'anno	SI
Adeguatezza o pertinenza	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1% in più rispetto all'anno precedente	SI

I rapporti con i cittadini

L'ascolto

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei servizi comunali è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale.

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 istituito diverse forme di ascolto del cittadino-cliente:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente verrà effettuata una rilevazione per verificare il gradimento del servizio da parte degli utenti;
- analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Direzione della Biblioteca;
- verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

Suggerimenti e reclami

La Biblioteca è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi. 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 comportamento del personale (indicando la persona, lo spazio e la circostanza della lamentela);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard dichiarati .

Il reclamo deve essere inoltrato alla Direzione della Biblioteca. Entro 15 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, la definizione dell'intera pratica avverrà secondo i tempi previsti ai sensi di legge (Legge 241/1990 e s.m.i.).

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio Biblioteca hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione Comunale deve:

- assicurare adeguate risorse finanziarie alla Biblioteca, dotarla di locali, di risorse professionali e di risorse strumentali per soddisfare le esigenze della comunità da servire;

- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale della Biblioteca deve:

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

L'utente deve:

- rispettare le regole di fruizione dei servizi della Biblioteca predefinite nella Carta dei Servizi e/o dalla Direzione, le scadenze e pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- evitare l'uso del cellulare e strumenti analoghi all'interno delle sale e nel corridoio d'ingresso della Biblioteca;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale della Biblioteca.

Da quanto esposto si evidenzia che i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

Inosservanza delle regole

L'utente che tenga nell'ambito dei locali della Biblioteca o delle sue pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le regole previste dalla presente Carta dei Servizi sarà dapprima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, allontanato dal personale di turno che dovrà riferire in forma scritta alla Direzione, per l'assunzione di eventuali provvedimenti a tutela del buon andamento del servizio.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla Biblioteca potrà, con disposizione motivata del Dirigente di Settore, preceduta da apposita relazione del Direttore, essere interdetto dall'accesso al servizio

Biblioteca. Attraverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi alle competenti Autorità.

Informazioni utili



Cosa fare per?

In questa parte della Carta dei Servizi si propongono le risposte ad alcune delle più comuni domande che vengono rivolte alla Biblioteca Paroniana.

Cosa devo fare per iscrivermi alla Biblioteca?

Se sei un cittadino residente in provincia di Rieti puoi iscriverti di persona, presentando un documento di identità. Se sei un cittadino residente fuori provincia, ma con un'attività continuativa di lavoro o di studio in provincia di Rieti, puoi autocertificare con l'apposito modulo di possedere le condizioni soggettive richieste.

Se sei un cittadino non comunitario puoi iscriverti di persona, presentando il permesso di soggiorno valido.

Se sei un cittadino diversamente abile o degente puoi essere iscritto da un tuo delegato, presentando una delega scritta e un documento valido, anche in fotocopia .

Quante opere/media posso avere in prestito?

Fino a 20 documenti complessivi di cui:

- 10 volumi (inclusi eventuali supporti)
- 3 CD audio
- 3 DVD , audiolibri
- 1 CD – ROM
- 3 documenti provenienti dal prestito interbibliotecario

Quanto dura il prestito?

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per le opere multimediali e può essere prorogata per altri 30/7giorni, se l'opera non è stata prenotata da un altro utente.

La proroga può essere richiesta anche telefonicamente o via Internet.

E se non restituisco un libro entro la data di scadenza?

Un ritardo lieve non comporta alcuna sanzione, ma se il ri-

tardo è consistente (massimo 10 giorni) verrà inflitta una multa di 10 centesimi per ogni giorno di ritardo da versare su bollettino di c/c postale n. 15030026 intestato a "Comune di Rieti- Servizio di Tesoreria", specificando nella causale del versamento "Ritardo restituzione documenti della Biblioteca comunale". Dopo 3 mesi dalla mancata restituzione del libro, si verrà esclusi dal prestito e la Direzione della Biblioteca adotterà le necessarie iniziative per la restituzione del libro.

Cosa devo fare se perdo un documento?

Se perdi o danneggi, anche parzialmente, un documento dovrai acquistarne una nuova copia della stessa edizione oppure, se questo non fosse possibile, un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari. Se ciò non fosse possibile, dovrai rifondere il danno alla Biblioteca, pagando un importo pari al valore commerciale del documento preso in prestito.

Posso rinnovare un prestito?

Sì, puoi prolungare, prima della data di scadenza, il prestito di un libro per altri 30 giorni e di un'opera multimediale di altri 7, a condizione che un altro utente non l'abbia nel frattempo prenotata. La proroga deve essere richiesta anche telefonicamente oppure via mail .

Posso prenotare un documento?

Sì, puoi prenotare un documento in Biblioteca rivolgendoti direttamente ai bibliotecari della postazione del Prestito oppure telefonicamente o via mail.

Se il documento prenotato è in prestito, al suo rientro verrai avvisato telefonicamente e il documento prenotato resterà a tua disposizione per 2 giorni dall'avviso.

Se il documento prenotato non è in prestito, puoi prenotarlo e resterà a disposizione per 2 giorni presso la postazione del Prestito, trascorsi i quali la prenotazione verrà annullata.

Cosa devo fare per ricevere aiuto in una ricerca?

Puoi rivolgerti ai bibliotecari presenti nelle Sezioni che ti possono fornire una prima informazione sui servizi della Biblioteca e possono aiutarti nella ricerca.

Come devo fare per proporre l'acquisto di un libro, di un CD o l'abbonamento a un periodico?

Puoi compilare il modulo disponibile presso la postazione del Prestito oppure compilare il relativo modulo elettronico. Ogni proposta viene valutata in base alle disponibilità finanziarie ed alla coerenza con la collezione e gli scopi della Biblioteca.

Recapiti ed orari da ricordare

Biblioteca Comunale Paroniana

Via San Pietro Martire, 28 – 02100 Rieti

E-mail: biblioteca@comune.rieti.it

Tel. 0746 287331 - 287295

Fax 0746 297565

Orario di apertura al pubblico

- lunedì - venerdì: 9.00 - 19.00
(dalle ore 13.00 alle 14.30 non viene erogato il servizio prestito)
- sabato: 8.30 - 13.30
- nei mesi di luglio - agosto: 8.30 - 13.30
in ragione di una riduzione della presenza e della domanda da parte degli utenti.

In ogni orario i servizi di consulenza e prestito cessano 15' prima della chiusura.

Chiusura della Biblioteca

- il 24 e il 31 dicembre,
- dal 10 al 25 agosto per riordino interno.



TERRA SABINA

RIVISTA MENSILE

Direttore : Cav. O. T. LOCCHI



ANNO VI. - N. 11
NOVEMBRE 1928

— Direzione e Amministrazione : —
ROMA - Via di S. Melania, 7 (Aventino)

Finito di stampare nel mese di Dicembre dell'anno 2011
dalla Tipografia Fabri - Rieti.

Graphic designer: orlandi.comunicazione@gmail.com

Foto: Archivio Biblioteca Paroniana
Emiliano Grillotti