



COMUNE DI TIVOLI

***CARTA DEI SERVIZI***  
***DELLA***  
***BIBLIOTECA COMUNALE DI TIVOLI***  
***“MARIA COCCANARI FORNARI”***

*Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 60 del 28.03.2023*

## Indice

<i>A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA</i>	Pag. 2
<i>PRINCIPI GENERALI</i>	Pag. 2
<i>PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i>	Pag. 2
<i>STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i>	Pag. 3
<i>SERVIZI</i>	Pag. 6
<i>PROMOZIONE E ATTIVITÀ CULTURALI, VALORIZZAZIONE E RICERCA</i>	Pag. 11
<i>INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE</i>	Pag. 12

## ***A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA***

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Tivoli rappresenta l'impegno scritto con tutti/e i cittadini/cittadine attraverso il quale la Biblioteca dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi.

### ***PRINCIPI GENERALI***

I principi ai quali la Biblioteca ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001), che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La titolarità di tale servizio di base è in capo all'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

Agenzia di informazione e di educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento (fiscaltà generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

### ***PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

Nell'erogare i propri servizi, la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

#### **Uguaglianza**

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.

Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

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

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

#### **Imparzialità e continuità**

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

In caso di cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio, la Biblioteca si impegna ad avvisare preventivamente l'utenza tramite avvisi nelle sedi, sito web, piattaforme social e tutti gli

altri canali di comunicazione attivi. Vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Accessibilità**

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita, e tenendo conto dell'offerta globale del territorio.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

### **Collezioni e servizi per la comunità**

Le raccolte comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale. Le collezioni vengono altresì sviluppate su misura della comunità contribuendo al diritto allo studio, alla educazione permanente e alla promozione della lettura e garantendo la democrazia e il pluralismo nell'informazione per aiutare la formazione di opinioni critiche libere da pregiudizi. La pluralità di servizi nel territorio di riferimento della Biblioteca costituisce una ricchezza, al cui uso gli utenti devono essere orientati, ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione.

### **Partecipazione e trasparenza**

Il soggetto erogatore, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse 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 e reclami.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici (sito web, servizi attivi attraverso il catalogo online del polo bibliotecario della Regione Lazio, canali social).

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

### **Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione**

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze. La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca, il collegamento WiFi, le visite guidate, le attività di promozione della lettura e le attività culturali.

## ***STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

### **1. Sede**

La Biblioteca Comunale di Tivoli, intitolata a Maria Coccanari Fornari, è una Biblioteca di pubblica lettura istituita nel 1773.

La sede è il Palazzo Coccanari Fornari, sito in Piazza del Tempio d'Ercole 1 – 00019 Tivoli (RM). L'edificio, di proprietà comunale, è frutto di varie fasi costruttive a partire dall'epoca romana, ed è costituito da un corpo principale composto da piano terra e due piani superiori e da un'ala laterale su tre piani, impostata sopra un criproportico del I sec. a. C.. Possiede inoltre una corte esterna accessibile all'utenza.

La biblioteca è localizzata nel centro storico e la sede è facilmente riconoscibile. L'edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuali e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet, ecc.).

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli.

Tel. 0774 332793.

email [biblioteca@comune.tivoli.rm.it](mailto:biblioteca@comune.tivoli.rm.it)

pagina web [www.comune.tivoli.rm.it/esplorare/biblioteca](http://www.comune.tivoli.rm.it/esplorare/biblioteca)

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo bibliotecario della Regione Lazio RL1, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale.

- Numero di posti a sedere nelle sale di consultazione: 99 (numero massimo ospitabile nelle sale per motivi di sicurezza), di cui 10 nella Sezione bambini e ragazzi.
- Numero di posti a sedere nella Sala conferenze: 36.
- Ore di apertura settimanale invernale: 50 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 19,00 con orario continuato).
- Ore di apertura settimanale estiva: 50 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 19,00 con orario continuato).

La Biblioteca offre i seguenti servizi:

1. Informazioni e orientamento.
2. Consultazione e lettura in sede.
3. Prestito locale.
4. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (*document delivery*).
5. Wi-fi e Internet.
6. Servizi online.
7. Servizi di riproduzione.
8. Attività di promozione della lettura e visite guidate.
9. Sezioni speciali:
  - 9.1 Sezione bambini e ragazzi.
  - 9.2 Sezione di genere.
  - 9.3 Sezione locale.
  - 9.4 Fondo Antico e Volumi Post 1831-1950 ca.
  - 9.5 Libri in lingua

Per usufruire dei servizi è necessario essere iscritti alla Biblioteca. L'iscrizione è gratuita, immediata e richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità.

L'inserimento nelle anagrafiche ha validità illimitata, ma l'accesso ad alcuni servizi ha scadenza al 31 dicembre di ciascun anno, con tacito rinnovo per gli utenti che abbiano fatto uso del servizio di prestito nel corso dell'anno.

Per l'accesso alle sale studio, ai fini del rispetto delle norme di sicurezza, è necessaria la prenotazione del posto, da effettuarsi tramite specifica app entro l'apertura giornaliera della Biblioteca, fino ad esaurimento dei posti a sedere (99). E' possibile effettuare la prenotazione, tramite personale addetto al front-office della Biblioteca, anche nel corso della giornata in caso di

posto disponibili.

L'accesso ai servizi che richiedono un'iscrizione è accordato anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale.

Alcuni spazi possono essere riservati esclusivamente ad attività temporanee.

La Biblioteca in cifre:

- 994 m<sup>2</sup> di superficie interna, accessibile al pubblico salvo gli spazi destinati a deposito, 187 m<sup>2</sup> di corte esterna, interamente accessibile al pubblico;
- 99 posti a sedere per consultazione, lettura o studio;
- Sala convegni attrezzata con impianto audio-video e amplificazione (36 posti a sedere);
- Sala ragazzi convenientemente arredata e attrezzata;
- 2 postazioni internet e videoscrittura; rete wi-fi su tutta la struttura;
- 2 postazioni dedicate alla consultazione del catalogo;
- 1 postazione per non vedenti e ipovedenti, fornita di videoingranditore e audiobook (sistema per il riconoscimento e lettura testi da scanner, zoomtext) e software per l'ingrandimento di tutto ciò che è presente sul monitor del computer;
- 1 postazione con videoingranditore per ipovedenti;

#### **Indicatore**

*Modalità di accesso*

*Modalità di ingresso*

*Comunicazione di chiusure*

*(o riduzioni di orario) natalizie*

#### **Standard**

*Libera e gratuita*

*Senza barriere*

*Architettoniche*

*Entro l'8 dicembre*

## **2. Personale: autonomia e aggiornamento professionale**

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Ente titolare.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

## **3. Raccolte documentarie e loro organizzazione**

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, periodici e materiale multimediale.

I libri, salvo quelli del Fondo Antico, della Sezione di Storia Locale e di una parte dei volumi del Fondo Moderno risalenti al periodo post 1830-1950 circa (provvisi di collocazioni alternative e non soggetti a prestito), sono collocati a scaffale aperto, organizzati secondo la Classificazione Decimale Dewey, e sono direttamente accessibili al pubblico. Una piccola parte di tale patrimonio è conservata in magazzino non liberamente accessibile; la consultazione e il prestito del materiale in questione sono possibili su richiesta.

I volumi del Fondo Antico (in numero di ca. 16.000 alla data della presente Carta) sono collocati in ambienti separati dalle sale di consultazione, e non liberamente accessibili al pubblico. Sono consultabili solo tramite richiesta scritta.

Alla data della presente Carta dei servizi, la Biblioteca mette a disposizione dei suoi utenti circa: 33.550 unità inventariate e catalogate nell'OPAC SBN, inclusi volumi antichi e materiale

multimediale.

Di numerose altre unità, in gran parte afferenti al Fondo Antico o comunque antecedenti al '900, è in corso la catalogazione, previa, dove necessario, inventariazione. Il posseduto della Biblioteca è di c. 50.000-51.000 unità.

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dai Bibliotecari. Incremento secondo standard regionali.

Le biblioteche pubbliche si attivano per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispongono, accrescono e aggiornano raccolte speciali in lingua. La biblioteca pubblica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

La Biblioteca, nei limiti degli spazi disponibili, accetta documenti in dono da parte di enti o cittadini, riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri soggetti (nel caso in cui le pubblicazioni donate fossero siano già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte).

Non si accettano in dono: enciclopedie, opere incomplete, in cattivo stato fisico, libri scolastici e registrazioni audio o video sprovviste di bollino SIAE.

## *SERVIZI*

### **1. Servizio di informazioni e orientamento**

La Biblioteca garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche. Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutta la durata dell'orario di apertura della biblioteca. Il servizio risponde a richieste dirette, telefoniche e scritte, inviate tramite e-mail o social media. Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

#### **Indicatore**

*Tempi di risposta a richieste via e-mail*

#### **Standard**

*Entro 2 giorni lavorativi*

### **2. Servizio di consultazione e lettura in sede**

La Biblioteca raccoglie, ordina e rende disponibili all'uso pubblico i documenti posseduti. La consultazione dei documenti posseduti dalla Biblioteca è gratuita.

Alcuni documenti possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e la Biblioteca ne motiverà l'esclusione.

Il catalogo online delle biblioteche aderenti al Polo bibliotecario della Regione Lazio è direttamente accessibile dal sito web della Biblioteca ([www.comune.tivoli.rm.it/esplorare/biblioteca](http://www.comune.tivoli.rm.it/esplorare/biblioteca)).

La Biblioteca organizza spazi formali e informali per la consultazione di cataloghi online, libri, riviste, DVD, risorse Internet.

La Biblioteca provvede all'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili, garantendo un servizio efficace di assistenza al loro uso. Promuove l'uso di risorse digitali, anche online, con particolare attenzione a quelle a beneficio degli utenti con disabilità.

I bibliotecari sono a disposizione degli utenti per fornire tutte le informazioni utili alla ricerca di un documento.

I documenti a scaffale aperto sono liberamente consultabili. I documenti collocati nei depositi librari possono essere richiesti direttamente ai bibliotecari.

Non ci sono limitazioni allo studio con libri, pc portatili e dispositivi mobili propri, nel rispetto delle esigenze di tutti gli utenti della biblioteca.

### 3. Servizio di prestito locale

Per utilizzare il servizio di prestito occorre iscriversi presentando un documento di riconoscimento in corso di validità. Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri.

Le operazioni di prestito vengono gestite esclusivamente tramite le relative sezioni del modulo gestionale del Polo bibliotecario Regionale.

Si possono avere in prestito contemporaneamente fino a 3 unità, oppure 3 volumi cartacei più un'unità multimediale. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri cartacei e di 7 giorni per i DVD e altre unità multimediali.

Il prestito digitale su MLOL (Media Library on Line) è regolato in base alle specifiche stabilite dalla piattaforma in questione.

È possibile rinnovare, tramite servizi online afferenti al Polo bibliotecario regionale, via telefono, e-mail o canali social, il prestito dei libri per altri 15 giorni, previa verifica della presenza di prenotazioni da parte di altri utenti. Il prestito dei DVD non è prorogabile.

Sono esclusi dal prestito:

- i volumi antichi e non afferenti alle serie inventariali BTA e BTL;
- il materiale raro e di pregio;
- il materiale depositato nella Sezione di Storia Locale;
- i periodici;
- il materiale miscelaneo rilegato in volume;
- i documenti in precario stato di conservazione o in corso di trattamento bibliografico o di riordino;
- le opere di generale consultazione, quali dizionari, enciclopedie, atlanti, repertori, bibliografie, cataloghi, codici, raccolte di leggi, statuti, regolamenti e giurisprudenza;
- le tesi di laurea

Gli utenti iscritti possono prenotare, attraverso i servizi informatici afferenti al Polo bibliotecario Regionale, via telefono, e-mail o canali social, fino a n. 3 libri al momento non disponibili perché in prestito ad altri lettori, acquisendo diritto all'avviso di disponibilità del materiale ed alla precedenza rispetto agli altri utenti. L'utente in lista è immediatamente avvisato del rientro del libro desiderato. Dal momento della notifica della avvenuta restituzione dei documenti, questi rimarranno a disposizione per 7 giorni, trascorsi i quali la prenotazione si intende annullata.

Ogni prestito è condizionato dall'avvenuta restituzione nei termini previsti del materiale precedentemente ricevuto.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti, prenotazioni o proroghe. La riabilitazione al servizio avviene con la restituzione del/i documento/i.

L'iscritto che non restituisca, entro la scadenza prevista, il materiale avuto in prestito, viene sollecitato con gli ordinari mezzi di telecomunicazione. In caso di ulteriore inadempienza, la restituzione del materiale viene ingiunta con lettera raccomandata. In assenza di riscontro in seguito a quest'ultima o di gravi impedimenti che giustifichino la riconsegna dei documenti, l'utente verrà escluso dalla Biblioteca e obbligato al risarcimento pecuniario nella misura del valore dell'opera.

In caso di smarrimento o deterioramento, l'utente interessato è tenuto a consegnare alla Biblioteca un nuovo esemplare dell'opera non restituita o danneggiata o a rifondere il danno con altra opera dello stesso valore del documento smarrito o deteriorato, indicata dai bibliotecari.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<i>Iscrizione al prestito</i>	<i>Immediata</i>
<i>Prestito dei documenti a scaffale aperto</i>	<i>Immediato</i>
<i>Prestito dei documenti conservati nei depositi interni</i>	<i>15 minuti</i>
<i>Notifica disponibilità documenti prenotati</i>	<i>Immediata</i>

*Richieste di proroghe e prenotazioni telefoniche o via e-mail*      *Durante gli orari di apertura della Biblioteca*

#### **4. Servizio di prestito interbibliotecario e *document delivery*.**

Con il prestito interbibliotecario si garantisce l'accesso ai documenti non posseduti dalla Biblioteca, ma reperibili presso altre biblioteche nazionali e internazionali.

Il servizio è riservato agli utenti iscritti al prestito ai quali viene richiesto un rimborso forfettario di € 6,00 per le eventuali spese di spedizione, oltre agli eventuali rimborsi richiesti dalla biblioteca prestante. Il servizio si incarica di localizzare il documento presso altre biblioteche e di inoltrare le richieste, servendosi, dove possibile, tramite le proprie credenziali, del servizio ILL SBN *per il prestito interbibliotecario e fornitura documenti*.

Ogni utente può richiedere fino a 3 volumi contemporaneamente e può annullare una richiesta solo se non è stata ancora inviata.

I libri possono essere consultati e riprodotti secondo le modalità stabilite dalle biblioteche prestanti, nel rispetto della normativa vigente.

La Biblioteca può richiedere riproduzioni di parti di documenti posseduti da altre biblioteche (*document delivery*), nel rispetto delle norme sul diritto d'autore. Il lettore che usufruisce del servizio di *document delivery* si impegna a rispettare le modalità indicate per il pagamento delle copie.

La Biblioteca garantisce a sua volta il prestito dei propri documenti alle altre biblioteche, prevedendo un rimborso forfettario come sopra, e svolge inoltre il servizio di *document delivery*, in base alle norme vigenti. Sono esclusi dal prestito interbibliotecario in uscita, oltre a tutto il materiale escluso dal prestito locale, i documenti multimediali, i DVD.

#### **Indicatore**

*Prestito intersistemico (nell'ambito del Polo Regionale Lazio)*

*Prestito interbibliotecario in ambito nazionale*

*Intervallo di tempo tra la richiesta dell'utente e l'inoltro della stessa*

*Intervallo di tempo tra la disponibilità del documento e l'avviso all'utente*

*Intervallo tra la richiesta della biblioteca e l'invio del documento*

#### **Standard**

*Rimborso forfettario delle spese di spedizione di € 6,00+eventuali rimborsi richiesti dalla biblioteca prestante*

*Rimborso forfettario delle spese di spedizione di € 6,00+eventuali rimborsi richiesti dalla biblioteca prestante*

*2 giorni lavorativi*

*2 giorni lavorativi*

*3 giorni lavorativi*

#### **Indicatore**

*Document delivery (in forma esclusivamente digitale)*

#### **Standard**

*2 giorni lavorativi*

*Fino a 5 fotografie/scansioni: gratuito*

*Oltre le 5 fotografie/scansioni: € 0,10/scansione o fotografia*

#### **5. Servizio wi-fi e Internet**

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti, in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca stessa.

La Biblioteca offre a tutti, gratuitamente, l'accesso al servizio di connessione a Internet in modalità wi-fi. Per navigare con dispositivi propri è richiesta l'autenticazione tramite password fornita dai bibliotecari.

Per navigare in Internet dalle postazioni fisse della Biblioteca è invece necessario iscriversi al

servizio presentando un documento di identità in corso di validità e firmando un modulo di accettazione del relativo regolamento; ai minori è richiesto il consenso di un genitore o di chi detiene la responsabilità genitoriale.

L'uso delle postazioni Internet è consentito di norma a non più di due persone per postazione contemporaneamente. In considerazione delle caratteristiche dei browser per la navigazione in Internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

Non è consentito svolgere operazioni che modifichino o compromettano la regolare operatività della rete o delle configurazioni software o hardware, visitare siti Internet che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio o che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti.

Il mancato rispetto anche di una soltanto delle condizioni previste per l'accreditamento e il corretto utilizzo di Internet può comportare l'interruzione della sessione e l'esclusione dal servizio.

### **Indicatore**

*Disponibilità wi-fi*

*Iscrizione al servizio di navigazione*

*Postazioni fisse per la navigazione in Internet*

### **Standard**

*Negli spazi destinati al pubblico*

*Gratuita e immediata*

*2*

## **6. Servizi online**

Gli utenti iscritti al prestito possono accedere direttamente, attraverso la pagina web della Biblioteca [www.comune.tivoli.rm.it/esplorare/biblioteca](http://www.comune.tivoli.rm.it/esplorare/biblioteca), ai servizi del catalogo online del Polo bibliotecario della Regione Lazio, che consentono:

- la ricerca di libri e altri materiali;
- la verifica della disponibilità dei documenti;
- la richiesta di prestito dei documenti;
- la prenotazione dei documenti;
- la proroga dei prestiti in corso.

### **Indicatore**

*Informazioni sulla situazione utente, richiesta di prestito, prenotazione e proroga di documenti*

### **Standard**

*Online*

## **7. Servizi di riproduzione**

La Biblioteca effettua il servizio di riproduzione dei propri documenti, per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca. Dietro richiesta scritta. Le copie vengono fornite esclusivamente in copia digitale, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno (art. 20) e dalla normativa vigente sul diritto d'autore, e trasmesse via mail. Motivi di conservazione e tutela possono limitare la riproducibilità dei documenti. Non è consentita la riproduzione di libri propri. I servizi di riproduzione possono essere a pagamento, in base alla tariffa di cui alla tabella che segue, e che sarà consultabile sulla pagina web della Biblioteca [www.comune.tivoli.rm.it/esplorare/biblioteca](http://www.comune.tivoli.rm.it/esplorare/biblioteca).

È prevista la possibilità di riproduzione da parte degli utenti, comunque dietro richiesta scritta e nei limiti della normativa vigente sul diritto d'autore.

### **Indicatore**

*Modalità di richiesta*

*Esecuzione riproduzioni digitali per utenti della biblioteca*

### **Standard**

*In presenza o tramite e-mail*

*2 giorni lavorativi dalla richiesta*

*Fino a 5 fotografie/scansioni: gratuito*

*Oltre le 5 fotografie/scansioni: € 0,10/scansione o fotografia*

## **8. Visite guidate per le scuole**

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e alle raccolte, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare le visite.

### **Indicatore**

*Visite guidate*

### **Standard**

*Gratuite, su prenotazione*

## **9. Sezioni speciali**

### **9.1 Sezione bambini e ragazzi**

La Biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, da 0 a 14 anni, ai loro genitori e agli educatori. I servizi offrono la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta, lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive di bambini e ragazzi.

I bibliotecari acquistano le più qualificate proposte editoriali e sono disponibili per orientare i giovani utenti nelle scelte di lettura, consultazione e prestito, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni.

I bambini e i ragazzi possono iscriversi al servizio di prestito, previa autorizzazione di un genitore o di chi ne fa le veci. I genitori sono responsabili del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

La Biblioteca cura iniziative di promozione e predispone suggerimenti di lettura, attua progetti in collaborazione con le scuole del territorio e accoglie, su prenotazione, classi e gruppi per visite guidate. I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi della Sezione sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto.

### **9.2 Sezione di genere**

La Biblioteca dedica una sezione alla parità di genere, istituita con Deliberazione di Giunta n. 37 del 03/03/2023, con la quale l'Ente ha ritenuto che *“gli obiettivi di valorizzazione della specificità femminile e di conservazione e promozione dei saperi femminili possano essere attuati attraverso studi, convegni e dibattiti e attraverso l'istituzione di luoghi privilegiati di condivisione, aggregazione, conservazione, documentazione del sapere femminile quale potrebbe essere una biblioteca di genere l'istituzione delle cosiddette biblioteche di genere si sta diffondendo quale pratica culturale attuativa di politiche per la preservazione del sapere femminile e per la documentazione del processo di emancipazione femminile”*.

### **9.3 Sezione locale**

La Biblioteca raccoglie documenti di diverse tipologie che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale e dei territori limitrofi, in particolare della Valle dell'Aniene. La consultazione delle opere che compongono la Sezione locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio documentario. I documenti sono classificati in base ad una collocazione afferenti alle fonti locali, e sono esclusi dal prestito locale e dal prestito interbibliotecario. Il personale orienta e agevola la consultazione e le ricerche, e qualsiasi iniziativa di promozione e valorizzazione delle fonti locali, operando in sinergia con l'Archivio Storico Comunale.

#### **9.4 Fondo Antico e volumi post 1831- 1850 ca. con collocazione no Dewey (serie BTA e BTL)**

La Biblioteca possiede un Fondo Antico comprendente circa 16.000 volumi (incluse unità di miscellanee e di volumi compositi) pubblicati tra il 1470 e il 1830, di cui è stata completata l'inventariazione. Il personale provvede, oltre che alla catalogazione in Opac SBN, alla tutela e alla valorizzazione del materiale, nel rispetto del D.Lgs. 42/2004 e sotto la vigilanza della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Lazio.

Nei limiti delle risorse disponibili, possono essere affidate a operatori e/o ditte specializzate esterne all'Ente, d'intesa autorizzazione della stessa Soprintendenza, campagne di catalogazione inerenti a specifici pacchetti.

I singoli volumi, salvo quelli in precarie condizioni di conservazione, possono essere consultati dietro richiesta scritta. Sono esclusi da qualsiasi tipo di prestito, salvo quelli per mostre, esposizioni e altri eventi culturali, dietro richiesta scritta indirizzata al Sindaco. La concessione è condizionata all'obbligo di copertura assicurativa "da chiodo a chiodo" per tutta la durata del prestito, e ad autorizzazione della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Lazio.

Oltre ai volumi antichi, vengono conservati con serie inventariale (BTL) e scaffali a parte, anche volumi e periodici datati tra il 1831 e gli anni Cinquanta del XX secolo, con collocazione topografica analoga a quella dei volumi antichi. Il materiale verrà sottoposto ad inventariazione e catalogazione conservando la collocazione originale. I documenti in questione sono esclusi dal prestito.

#### **9.5. Sezione Libri in lingua**

La biblioteca possiede una sezione di Libri in lingua, organizzata in base ai singoli idiomi e all'interno di ciascuna sottosezione seguendo la classificazione Dewey. La raccolta viene costantemente accresciuta e aggiornata, allo scopo di promuovere la lettura e la conoscenza delle varie lingue, anche tenendo della realtà multiculturale del territorio di riferimento.

### *PROMOZIONE E ATTIVITÀ CULTURALI, VALORIZZAZIONE E RICERCA*

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza e/o ospita negli spazi preposti incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

La biblioteca, in collaborazione con l'Archivio storico dell'Ente, promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

La Biblioteca ha promosso ed è firmataria del *Patto di Tivoli per la lettura*. I *Patti per la Lettura* sono strumenti di governance delle politiche di promozione del libro e della lettura promossi dal CEPELL nell'ambito del progetto "Città che Legge", e sono riconosciuti dalla legge 15/2020 per la promozione e sostegno della lettura, quali principali mezzi operativi per l'attuazione del Piano nazionale d'azione per la promozione della lettura adottato dal Comune di Tivoli e condiviso da istituzioni pubbliche e soggetti privati, che individuano nella lettura una risorsa strategica su cui investire e un valore sociale da sostenere attraverso un'azione coordinata e congiunta a livello locale. Il Patto per la Lettura è legato alla qualifica di "Città che Legge", che il Comune di Tivoli ha ottenuto per il biennio 2022-2023 e che punta a mantenere nei prossimi anni.

Il Patto di Tivoli per Lettura è stato firmato nel 10 novembre 2017, sottoscritto da numerosi istituti scolastici e associazioni locali, che hanno aderito anche negli anni successivi; il patto è tuttora

aperto a nuove adesioni. I firmatari del *Patto di Tivoli* condividono l'idea che la lettura, declinata in tutte le sue forme, sia un bene comune su cui investire per la crescita culturale dell'individuo e della società, uno strumento straordinario per l'innovazione e lo sviluppo economico e sociale del territorio.

Il Patto per la lettura agisce per allargare la base dei lettori e delle lettrici abituali e consolidare le abitudini di lettura, per avvicinare alla lettura i non lettori, i bambini e le bambine, i ragazzi e le ragazze, i nuovi cittadini, rivolgendo un'attenzione particolare agli ambiti in cui si registra un basso livello di partecipazione culturale. La Biblioteca promuove ed eventualmente ospita nei propri spazi iniziative ed eventi di pubblica lettura, coinvolgendo in primis i sottoscrittori del Patto per la Lettura. Collabora, promuovendoli a propria volta, ad eventi organizzati da altre associazioni, enti, aderenti o meno al Patto per la Lettura, con l'obiettivo di rendere la lettura accessibile, senza lasciare indietro le categorie più fragili, puntando a includere chi è in difficoltà favorendo iniziative in ospedali, strutture socio-assistenziali, ecc.

## *INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE*

### **Diritti e doveri**

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

*L'amministrazione locale deve:*

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

*Il personale deve:*

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

*L'utente deve:*

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- 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.

### **Proposte e reclami**

L'utente può avanzare, in forma scritta ed orale, proposte tese al miglioramento dell'organizzazione della Biblioteca e delle prestazioni del personale addetto e all'incremento quantitativo e qualitativo del materiale documentario,

Gli utenti hanno altresì il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre un termine

prefissato. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

### **Rapporto con gli utenti**

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi coloro i quali tengono un comportamento pregiudizievole al buon andamento dei servizi stessi, chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisti, utilizzando una apposita modulistica resa disponibile dal personale, o attraverso posta elettronica o i canali social.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

L'utente può avanzare, in forma scritta ed orale, proposte tese al miglioramento dell'organizzazione della Biblioteca e delle prestazioni del personale addetto e all'incremento quantitativo e qualitativo del materiale documentario, così come può inoltrare critiche e reclami, con lettera debitamente sottoscritta alla quale viene dato riscontro nei termini di legge.