



ARPALAZIO

AGENZIA REGIONALE PROTEZIONE AMBIENTALE DEL LAZIO

carta dei servizi

BIBLIOTECA AMBIENTALE PAOLO COLLI

Sommario

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Indicazione dell'Istituzione | 3 |
| 1.1 | Recapiti | 3 |
| 1.2 | Localizzazione | 4 |
| 1.3 | Orari di apertura | 5 |
| 1.4 | Storia | 5 |
| 2. | Principi generali di erogazione del servizio | 6 |
| 2.1 | Uguaglianza | 6 |
| 2.2 | Imparzialità e continuità | 6 |
| 2.3 | Accessibilità | 6 |
| 2.4 | Diritto di scelta | 7 |
| 2.5 | Partecipazione e trasparenza | 7 |
| 2.6 | Efficienza, efficacia ed economicità | 7 |
| 3. | Strumenti per l'erogazione del servizio | 8 |
| 3.1 | Sede | 8 |
| 3.2 | Raccolte documentarie e loro organizzazione | 13 |
| 3.3 | Personale: autonomia e aggiornamento professionale | 13 |
| 3.4 | Cooperazione interbibliotecaria | 14 |
| 4. | I Servizi e gli standard di qualità | 15 |
| 4.1 | Accoglienza e rilascio della Tessera di accesso | 16 |
| 4.2 | Consultazione in sede | 18 |
| 4.3 | Consultazione delle risorse elettroniche | 20 |
| 4.4 | Prestito | 22 |
| 4.5 | Prestito interbibliotecario e document delivery | 26 |
| 4.6 | Assistenza nella ricerca (reference) | 30 |
| 4.7 | Educazione ambientale | 32 |
| 4.8 | MyLibrary | 34 |
| 4.9 | Proposte di acquisto | 36 |
| 5. | Informazione e partecipazione | 38 |
| 5.1 | Diritti e doveri | 38 |
| 5.2 | Reclami – Tutela dei diritti degli utenti | 39 |
| 5.3 | Faq | 40 |

Biblioteca ambientale Paolo Colli

ARPA Lazio - 2014



Quest'opera è distribuita con Licenza
Creative Commons Attribuzione 3.0 Italia

Foto di copertina:

Facciata della Biblioteca

Progetto grafico e stampa:

Tiburtini - Roma

1. INDICAZIONE DELL'ISTITUZIONE

La Biblioteca ambientale "Paolo Colli" è un servizio dell'ARPA Lazio creato nel 2001 con il preciso intento di fornire un supporto alla ricerca in campo ambientale e di soddisfare le esigenze di documentazione e aggiornamento sia degli operatori dell'Agenzia sia degli operatori esterni. La Biblioteca promuove, inoltre, la difesa delle risorse e la sostenibilità dello sviluppo attraverso progetti mirati di educazione ambientale rivolti alle scuole di ogni ordine e grado.

Nel 2013 la Biblioteca ambientale ha ricevuto l'attribuzione del Marchio di Qualità (ai sensi della L. 42/97) con Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00064 del 4 giugno 2013.

1.1 RECAPITI

Indirizzo:

Biblioteca ambientale "Paolo Colli" c/o Ex complesso monastico di Santa Lucia, via delle Fontanelle, snc – 02100 Rieti

Tel.: +39 0746 272228; fax: +39 0746 296403

Posta elettronica:

ricerche.biblioteca@arpalazio.it

biblioteca@arpalazio.it (per comunicazioni diverse dalle richieste di ricerche)

Sito web:

www.arpalazio.net/main/biblioteca/

1.2 LOCALIZZAZIONE

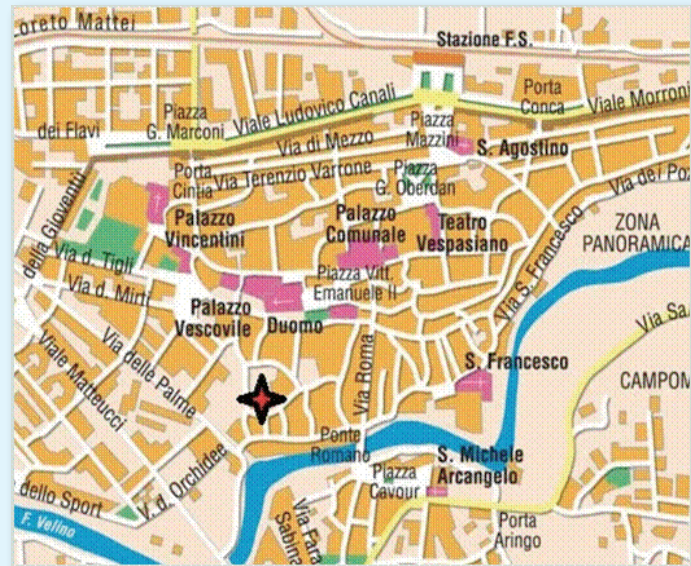
La Biblioteca si trova nello stesso stabile del Museo Archeologico Comunale. Si raggiunge:

- **A piedi da piazza Cavour**

Oltrepassato il Ponte Romano e arrivati a Largo Fiordeponi, percorrere per un brevissimo tratto via della Verdura e girare a destra per prendere via del Porto, poi a sinistra per via del Burò. Percorsi circa ottanta metri girare a destra in via delle Fontanelle

- **A piedi da piazza Vittorio Emanuele (piazza del Comune)**

Percorrere per un breve tratto via Roma e girare a destra in via San Pietro Martire fino ad arrivare alla Biblioteca Comunale Paroniana di Rieti, costeggiarne le mura e scendere le scalette, subito a sinistra, che portano su vicolo Sant'Anna.



1.3 ORARI DI APERTURA

La Biblioteca ambientale "Paolo Colli" é aperta e offre i servizi al pubblico **dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 18.00 e il venerdì dalle 8.30 alle 14.00**. Gli eventuali periodi di chiusura e di sospensione dei servizi sono tempestivamente comunicati agli utenti attraverso lo spazio web dedicato alle news e con avvisi esposti al pubblico in Biblioteca.

1.4 STORIA

La Biblioteca ambientale "Paolo Colli" è ospitata presso i locali dell'ex complesso monastico di Santa Lucia, nel centro storico di Rieti, la cui costruzione risale al XVI secolo, ma che è stato più volte ampliato e ristrutturato. A seguito della proclamazione dei decreti di soppressione delle corporazioni religiose del 1810 e del 1860, le poche clarisse rimaste subirono un trasferimento forzato nel monastero di San Fabiano e nel 1887 il complesso francescano di Santa Lucia fu ceduto al Comune di Rieti. I locali dello stabile furono, negli anni successivi, adibiti ad aule scolastiche e a magazzini comunali. Attualmente l'ex monastero di Santa Lucia ospita anche la sezione archeologica del Museo Civico e la Biblioteca Comunale Paroniana di Rieti. Dal 2004 la Biblioteca è aperta al pubblico esterno, mentre nel 2008 ha assunto la denominazione di Biblioteca ambientale "Paolo Colli" in memoria del primo vice direttore nell'Agazia, morto prematuramente e universalmente apprezzato per la personale dedizione alla difesa dell'ambiente.

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi generali di erogazione del servizio a cui si adegua la Biblioteca sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche* (1994) che garantiscono ai cittadini la libertà di accesso ai documenti e alle informazioni, in linea con gli articoli 3 e 97 della Costituzione italiana. Tali principi sono:

2.1 UGUAGLIANZA

Ogni utente ha uguale accesso ai servizi della Biblioteca ambientale, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, con il corretto mantenimento dell'archivio delle tessere utenti, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2.2 IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

Ogni servizio è erogato secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente comunicati con apposita segnaletica e ci si adopererà attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

2.3 ACCESSIBILITÀ

Gli orari di apertura della Biblioteca sono adeguati alle esigenze di tutti gli utenti e ogni variazione o riduzione di orario viene tempestivamente comunicata e segnalata al pubblico con apposita segnaletica. L'accesso alla Biblioteca non prevede barriere architettoniche. Tutte le informazioni riguardanti la Biblioteca e le modalità di accesso ai locali sono indicate sul sito internet <http://www.arpalazio.net/main/biblioteca/>

2.4 DIRITTO DI SCELTA

I servizi offerti dalla Biblioteca consentono agli utenti di poter accedere alle raccolte utilizzando forme diverse di documentazione, su qualunque supporto. Il personale della biblioteca si adopera con incontri formativi affinché gli utenti siano a conoscenza dell'offerta e possano esercitare il proprio diritto di scelta in maniera consapevole.

2.5 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

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. In linea con la normativa sulla Trasparenza, la Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso ai servizi, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

2.6 EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ

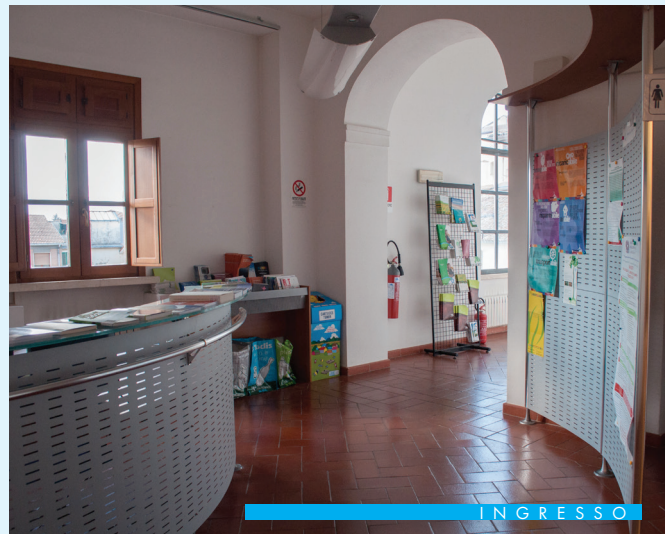
L'organizzazione delle risorse e dei servizi si ispira al principio dell'efficienza, per il raggiungimento del miglior risultato, e dell'efficacia, per l'ottenimento di risultati il più possibile rispondenti ai bisogni dell'utenza. Qualora si trovi nell'impossibilità di soddisfare una richiesta da parte dell'utente, la Biblioteca si adopera, sfruttando in economicità la cooperazione interbibliotecaria, per la fornitura dei documenti e l'accesso all'informazione desiderata.

La misurazione, la verifica dei risultati e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono costantemente attuati e portati a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti.

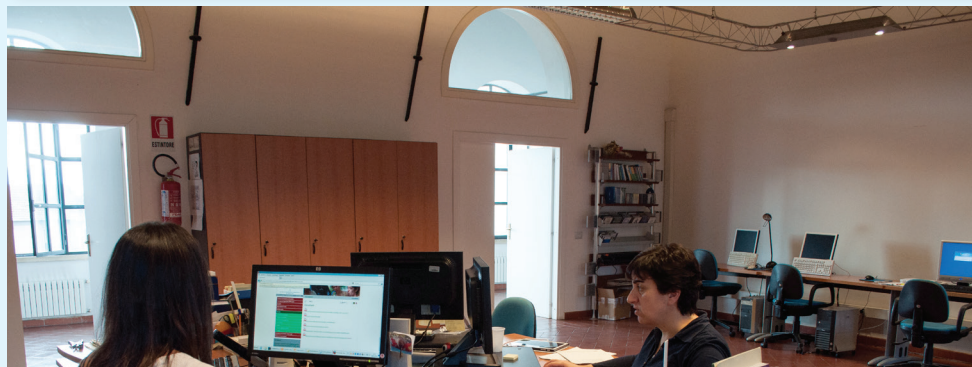
3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 SEDE

La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed è facilmente riconoscibile. L'edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.



3.1 SEDE



3.1 SEDE



SALA DI LETTURA





Strumenti di laboratorio

Nella sala di lettura si conserva memoria del percorso storico degli organismi di prevenzione che hanno preceduto l'istituzione dell'Agenzia, attraverso l'esposizione di alcuni esemplari di vecchi strumenti di laboratorio e di alcune annate di periodici scientifici che risalgono anche al XIX secolo.



3.1 SEDE



3.2 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.

La Biblioteca ambientale conta nel suo patrimonio circa 6000 pubblicazioni monografiche continuamente incrementate e 40 periodici cartacei; consente, inoltre, l'accesso online a 82 periodici e 8 banche dati, carte topografiche e risorse multimediali. La raccolta comprende tutti i temi attinenti la conoscenza e la protezione dell'ambiente, catalogati secondo gli standard nazionali e internazionali di catalogazione (ISBD consolidata e REICAT), indicizzati secondo le regole del Nuovo Soggettario di Firenze e classificati con la Classificazione Decimale Dewey. A seconda delle varie matrici ambientali, la raccolta comprende manuali, normativa nazionale ed europea, prontuari, norme tecniche per il monitoraggio e il controllo dell'inquinamento, ma anche materiali bibliografici per la progettazione sostenibile e l'utilizzo di fonti di energia rinnovabile, lo studio dei cambiamenti climatici e i vari effetti sull'uomo e sull'ambiente, oltreché saggi di etica e filosofia dell'ambiente. La Biblioteca offre agli utenti la possibilità di consultare inoltre una serie di opere di interesse generale, che possono essere di supporto agli studi specifici.

3.3 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'Amministrazione, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento. L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Agenzia 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.

3.3 PERSONALE: AUTONOMIA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il personale della Biblioteca è costituito da:

Dirigente responsabile della Divisione polo didattico: **Dott. ssa Leda Bultrini**

Dott.ssa Cristina Piermartini (Collaboratore tecnico professionale - Posizione organizzativa)

tel. +39 0746 272228

e – mail: cristina.piermartini@arpalazio.it

Dott.ssa Corinna Fumo (Collaboratore tecnico professionale)

tel. +39 0746 272228

e – mail: corinna.fumo@arpalazio.it

Dott.ssa Elisa Galassetti (Collaboratore Amministrativo professionale esperto)

tel. +39 0746 272228

e – mail: elisa.galassetti@arpalazio.it

Dott.ssa Francesca Pasquali (Collaboratore Amministrativo professionale)

tel. +39 0746 272228

e – mail: francesca.pasquali@arpalazio.it

3.4 COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse. La Biblioteca ha aderito al network NILDE, un software online per il servizio di Document Delivery attorno al quale si è costituita una comunità di biblioteche disposte a condividere le loro risorse bibliografiche in spirito di collaborazione reciproca e, prevalentemente, in maniera gratuita.

4. I SERVIZI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei servizi della Biblioteca ambientale descrive i servizi erogati agli utenti e gli standard qualitativi che essa persegue, nel rispetto delle direttive fornite dalla Civit / ANAC e indicate nella delibera n. 88/2010 *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)”*. La Biblioteca consente ai propri utenti di verificare la qualità dei servizi prestati e del lavoro svolto dal personale impiegato con l’ausilio di standard di riferimento e di indicatori del livello di qualità. L’utenza, previa verifica della rispondenza dei servizi offerti agli standard, ha la facoltà di presentare un reclamo secondo le modalità indicate nel par. 5.2.

I principali servizi erogati dalla Biblioteca ambientale sono:

- Accoglienza e rilascio della Tessera di accesso
- Consultazione in sede
- Consultazione delle risorse elettroniche
- Prestito
- Prestito interbibliotecario e document delivery
- Assistenza alla ricerca (reference)
- Educazione ambientale
- MyLibrary
- Proposte di acquisto

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Accoglienza degli utenti e fornitura delle prime informazioni di orientamento ai servizi. Rilascio della tessera personale che consente l'accesso ai servizi della Biblioteca, in particolare alla consultazione di testi in sede (libri, normative, articoli), su supporto cartaceo o elettronico, al prestito e all'utilizzo delle postazioni informatiche.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La tessera viene rilasciata gratuitamente previa presentazione di un documento d'identità e ha validità un anno, rinnovabile. Per il rilascio della tessera ai minori di quattordici anni occorre la firma di uno dei genitori. Le operazioni di registrazione dell'utente e di rilascio della tessera durano al massimo 10 minuti, i tempi di attesa possono variare in relazione al numero di utenti da iscrivere. Ad ogni ingresso, l'utente dovrà esibire la propria tessera personale e apporre una firma sul registro delle presenze.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza interna all'Agenzia ed esterna.

4.1 ACCOGLIENZA E RILASCIO DELLA TESSERA DI ACCESSO

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|--|---|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso agli uffici | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| Accessibilità | Accessibilità multicanale | Accessibilità alle informazioni sui servizi erogati dal sito web della Biblioteca | Numero di servizi erogati dalla biblioteca con informazioni aggiornate sul web / Numero dei servizi totali erogati | 100% |
| | | Accessibilità alle informazioni sui servizi erogati per telefono e fax, posta e mail | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Intervallo di tempo tra la richiesta di iscrizione e il rilascio della tessera | Numero di minuti necessari per la registrazione nel database e il rilascio della tessera | <10 |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempistiche di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi per il rilascio della tessera | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non previsto | Non previsto | Non previsto |
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero di registrazioni complete inserite nel database delle nuove tessere / Numero totale delle nuove tessere rilasciate | 100% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare* | 0,5% |

*Il controllo viene effettuato sul 10% delle nuove accessioni.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Sono a disposizione dei lettori una sala di consultazione delle monografie e una sala per la lettura dei periodici cartacei. Con tre postazioni PC gli utenti hanno la possibilità di consultare il Catalogo online (OPAC) che permette di conoscere, eventualmente con l'aiuto del personale, la collocazione del materiale che la Biblioteca possiede.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La consultazione del patrimonio posseduto dalla Biblioteca, cartaceo e non, è aperta a tutti gli utenti. La maggior parte del materiale librario presente in Biblioteca è collocato per argomento e a scaffale aperto, consultabile liberamente dagli utenti. Fanno eccezione i documenti conservati in magazzino, le carte geografiche e i materiali multimediali, per la visione dei quali occorre fare richiesta al personale. Gli utenti, inoltre, possono consultare dal sito web della Biblioteca l'elenco trimestrale dei nuovi acquisti (Bollettino delle nuove accessioni) e richiedere informazioni utilizzando il form online "Chiedi in biblioteca".

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza interna all'Agenzia ed esterna.

4.2 CONSULTAZIONE IN SEDE

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|--|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso agli uffici | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| | | Accessibilità ai documenti in Biblioteca | Numero di documenti consultabili / numero totale di documenti posseduti | 90% |
| | Accessibilità multicanale | Accessibilità alle informazioni sul servizio erogato dal sito web della Biblioteca | Numero di giornate di regolare funzionamento del sito web / numero di giorni solari | 98% |
| | | Accessibilità alle informazioni sul servizio erogato per telefono e fax, posta e mail | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Intervallo di tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione | Numero di minuti necessari per il soddisfacimento della richiesta | <10 |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di consultazione | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non previsto | Non previsto | Non previsto |
| Efficacia | Conformità | Regolarità dell'indicizzazione dei documenti acquisiti | Numero di volumi correttamente catalogati conformemente allo standard / Numero totale dei documenti | 80% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare | 0,5% |

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

La consultazione delle risorse elettroniche è un servizio grazie al quale la Biblioteca ambientale mette a disposizione dei propri utenti interni ed esterni numerose collezioni di periodici, sottoscritti in abbonamento presso i maggiori editori italiani e stranieri.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

I numeri correnti e gli archivi di ciascuna rivista sono consultabili, da parte del personale interno, da ogni postazione internet della rete LAN dell'Agenzia. Gli utenti esterni possono accedere al full text elettronico delle riviste solo dalle postazioni della Biblioteca ambientale. La Biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (DVD, videocassette, cd-rom).

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza interna all'Agenzia ed esterna.

4.3 CONSULTAZIONE DELLE RISORSE ELETTRONICHE

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|--|---|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accessibilità dalle postazioni della Biblioteca per la consultazione delle risorse elettroniche | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| | Accessibilità multicanale | Disponibilità dei documenti dalla rete LAN | Numero di giornate lavorative con disponibilità del servizio dalla rete LAN / Numero totale delle giornate lavorative | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo di risposta del sito web alla richiesta di informazioni | Numero di minuti necessari per accedere alla piattaforma | <15 |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di consultazione | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non previsto | Non previsto | Non previsto |
| Efficacia | Conformità e completezza | Regolarità ed esaustività della prestazione erogata | Numero di giornate di effettivo funzionamento della piattaforma / Numero totale delle giornate lavorative | 80% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare | 0,5% |

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Possono essere presi in prestito fino a tre libri contemporaneamente e il servizio ha una durata di 30 giorni.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il prestito, libero e gratuito, è concesso per tutti i documenti a scaffale, ad eccezione di periodici, enciclopedie, dizionari, manuali, codici, carte geografiche e tesi di laurea. È possibile solo una proroga per ulteriori 10 giorni. La proroga è possibile se il prestito non è scaduto e se nessun altro utente ha prenotato i volumi. Dal catalogo online l'utente può prenotare il prestito di uno o più volumi al momento non disponibili e avere una priorità al momento della restituzione.

È prevista una forma di prestito breve per le risorse multimediali ed elettroniche e alcuni manuali a carattere generale, per una durata massima di 15 giorni. La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in custodia. Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto o il danneggiamento dell'opera prestata può comportare l'esclusione dal servizio di prestito e/o il risarcimento della perdita subita dalla Biblioteca. In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, l'utente viene sollecitato mediante la posta elettronica. Al terzo avviso non seguito da restituzione, segue una diffida legale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, che comporta l'esclusione dal prestito per almeno novanta giorni a decorrere dal giorno della restituzione.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza interna all’Agenzia ed esterna.

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

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|---------------------------|---|---|--|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accessibilità alle informazioni sul servizio di <u>prestito</u> Disponibilità dei documenti per il prestito | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative Numero dei documenti prestabili / Numero totale dei documenti disponibili | $\frac{100\%}{90\%}$ |
| | Accessibilità multicanale | Accessibilità alle informazioni sulla disponibilità dei volumi per il servizio di prestito dal sito web della Biblioteca Accessibilità alle informazioni sul servizio per telefono e fax, posta e mail | Stato di aggiornamento della disponibilità dei volumi al <u>prestito</u> Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | $\frac{\text{Tempo reale}}{100\%}$ |
| Tempestività | Tempestività | Intervallo di tempo tra la richiesta e la consegna del materiale in <u>presenza</u> Intervallo di tempo tra la richiesta e la consegna del materiale a distanza | Tempo di attesa necessario per il ricevimento del materiale | $\frac{\text{in presenza} < 5 \text{ minuti}}{\text{a distanza} < 5 \text{ giorni}}$ |



4.4 PRESTITO



| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|--------------|--------------------------------------|--|--|--------------------|
| Tempestività | Tempestività | Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: online direttamente dal catalogo | Tempo necessario per la prenotazione di una pubblicazione da parte dell'utente | tempo reale |
| | | Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione in presenza | | tempo reale |
| | | Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione per telefono/email | | tempo reale |
| Tempestività | Tempestività | Intervallo d'attesa per la conferma della proroga online direttamente dal catalogo | Tempo necessario per la proroga del prestito da parte di un utente | tempo reale |
| | | Intervallo d'attesa per la conferma della proroga in presenza | | tempo reale |
| | | Intervallo d'attesa per la conferma della proroga per telefono/email | | tempo reale |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non previsto | Non previsto | Non previsto |





| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|------------|-----------------|---------------------------------------|---|--------------------|
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale delle richieste | 90% |
| Efficacia | Compiutezza | Esaustività della prestazione erogata | Numero di documenti prestati / Numero di documenti disponibili richiesti | 100% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare | 0,5% |

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Il prestito interbibliotecario (ILL) e il document delivery (DD) sono due servizi complementari che permettono agli utenti di reperire presso altre biblioteche i libri, parti di libri o copie di articoli non posseduti dalla Biblioteca ambientale.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La Biblioteca ambientale svolge il servizio di prestito ILL in qualità di:

Biblioteca prestante, gli utenti esterni, per il tramite di altre biblioteche, possono richiedere dei documenti posseduti dalla Biblioteca inviando una e-mail all'indirizzo biblioteca@arpalazio.it. La spedizione del plico avviene con raccomandata A/R e l'utente che riceve la pubblicazione deve provvedere alla restituzione con le stesse modalità entro 30 giorni.

Biblioteca richiedente, gli utenti della Biblioteca ambientale possono richiedere dei documenti posseduti da altre biblioteche inviando una e-mail all'indirizzo ricerche.biblioteca@arpalazio.it. Prima di inoltrare la domanda, è necessario consultare il catalogo della Biblioteca per assicurarsi che il documento non sia già posseduto. Il personale provvede a informare il richiedente del ricevimento del materiale, che dovrà essere ritirato presso gli uffici della Biblioteca. Per il prestito interbibliotecario, la ricerca, l'inoltro della richiesta e la spedizione del plico sono gratuiti, mentre a carico dell'utente sono le spese di rimborso stabilite dalla biblioteca prestante.

Il servizio di document delivery viene garantito principalmente con l'adesione al network nazionale NILDE per il tramite del quale la Biblioteca, in regime di reciprocità gratuita, richiede le copie di articoli dalle

biblioteche italiane ed estere. I tempi di attesa per l'erogazione del servizio oscillano da pochi minuti ad un massimo di due giorni. Il servizio è erogato nel rispetto della normativa vigente in materia di riproduzione del materiale bibliografico e di tutela del diritto d'autore.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza interna all'Agenzia ed esterna.

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|---------------------------|--|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accessibilità delle informazioni al servizio di prestito ILL | $\frac{\text{Numero di giornate lavorative con servizio operativo della Biblioteca}}{\text{Numero totale giornate lavorative}}$ | 90% |
| | | Disponibilità dei documenti posseduti per il prestito ILL | $\frac{\text{Numero dei documenti prestabili}}{\text{Numero totale dei documenti disponibili}}$ | 90% |
| | Accessibilità multicanale | Accessibilità alle informazioni sulla disponibilità dei volumi per il servizio di prestito dal sito web della Biblioteca | Stato di aggiornamento della disponibilità dei volumi al prestito | Tempo reale |
| | | Accessibilità alle informazioni sul servizio per telefono e fax, posta e mail | $\frac{\text{Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca}}{\text{Numero totale giornate lavorative}}$ | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo per l'erogazione del servizio di prestito ILL (biblioteca richiedente) | Numero di giorni di attesa per la ricezione del materiale | <10 |



4.5 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY



| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|--------------|--------------------------------------|--|--|--------------------|
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo per l'erogazione del servizio di prestito ILL (biblioteca prestante) | Numero di giorni di attesa per la consegna del materiale | <10 |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo per l'erogazione del servizio di DD | Numero di giorni di attesa per la ricezione del materiale | < 2 giorni |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non prevedibile | Non prevedibile | Non prevedibile |



4.5 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY



| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|------------|-----------------|--------------------------------------|---|--------------------|
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | $\frac{\text{Numero di richieste evase conformemente alla domanda}}{\text{Numero totale delle richieste}}$ | 100% |
| Efficacia | Compiutezza | Esautività della prestazione erogata | $\frac{\text{Numero di richieste evase}}{\text{Numero totale delle richieste}}$ | 90% |
| | | | $\frac{\text{Numero di documenti prestati}}{\text{Numero di documenti disponibili richiesti}}$ | 100% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | $\frac{\text{Numero di reclami nell'anno solare}}{\text{Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare}}$ | 0,5% |

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

È un servizio offerto da bibliotecari specializzati nel recupero dell'informazione.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Gli utenti che lo desiderino possono chiedere un aiuto per impostare e realizzare una corretta strategia di ricerca bibliografica. Il bibliotecario aiuta a delineare al meglio la singola specifica esigenza, a chiarire e circoscrivere l'argomento di interesse e ad impostare le corrette strategie per una efficace ricerca delle informazioni tra le diverse fonti, generiche e specializzate, del campo ambientale, sia disponibili in Biblioteca sia recuperabili gratuitamente in Internet. Il servizio, personale e gratuito, è disponibile tutti i giorni, ma in caso di esigenze particolari è possibile fissare un appuntamento con il personale della Biblioteca.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza interna all'Agenzia ed esterna.

4.6 ASSISTENZA NELLA RICERCA (REFERENCE)

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|--|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso agli uffici | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| | Accessibilità multicanale | Accessibilità al servizio di assistenza alla ricerca per telefono e fax, posta e mail | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la domanda e la soddisfazione della richiesta | Numero di giorni di attesa per la soddisfazione della richiesta | <1 |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non previsto | Non previsto | Non previsto |
| Efficacia | Compiutezza | Esautività della prestazione erogata | Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste | 90% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare | 0,5% |

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

La biblioteca è costantemente impegnata a favorire attività di educazione ambientale, rivolte principalmente alle scuole di ogni ordine e grado. La sezione di educazione ambientale comprende diversi libri, giochi, video, kit didattici e quaderni per bambini e per educatori su argomenti relativi alla conoscenza dell'ambiente naturale e delle sue componenti e all'educazione al rispetto della natura. Anche il materiale esposto in questa sezione può essere consultato in sede o preso in prestito dagli utenti della Biblioteca.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Per le attività di educazione ambientale, le Istituzioni scolastiche locali possono inoltrare una richiesta scritta di collaborazione indirizzata al dirigente della Divisione polo didattico con l'indicazione della Scuola, del numero di alunni coinvolti e della calendarizzazione delle visite. La lettera deve essere recapitata almeno 20 giorni prima della data prevista per lo svolgimento della visita/incontro, al fine di consentire il corretto coinvolgimento delle strutture interessate e/o l'allestimento degli spazi. Il personale della Biblioteca provvederà entro 3 giorni dalla ricezione della richiesta a contattare i referenti dell'Istituto al fine di concordare le modalità di visita.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza esterna.

4.7 EDUCAZIONE AMBIENTALE

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|--|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso agli uffici | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| | Accessibilità multicanale | Accessibilità alle informazioni per telefono, fax, posta, mail | Numero di richieste evase via telefono, fax, posta, mail | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra l'arrivo della richiesta e la risposta del personale | Numero di giorni di attesa per la risposta | <10 |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non previsto | Non previsto | Non previsto |
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale delle richieste | 100% |
| Efficacia | Compiutezza | Esaustività della prestazione erogata | Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste | 80% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare | 0,5% |

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Questo servizio permette di eseguire a distanza una serie di operazioni per le quali solitamente è necessario recarsi in biblioteca. In particolar modo, gli utenti possono accedere alle seguenti informazioni: Profilo corrente dell'utente, Prenotazioni, Prestiti in corso, Storico, Consultazioni, Richieste di Prestito Interbibliotecario, Proposte d'acquisto di monografie e di abbonamento a periodici, le ricerche eseguite e le bibliografie costruite durante la sessione di lavoro dell'utente.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La biblioteca offre ai propri utenti la possibilità di iscriversi al servizio MyLibrary , accessibile con Login e password dall'Area Utenti del catalogo on-line (OPAC). La password di accesso a questo servizio viene fornita gratuitamente e su richiesta al momento della registrazione dell'iscrizione o in qualsiasi altro momento.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza interna ed esterna.

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|--|---|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità multicanale | Accessibilità alle informazioni sul servizio dal sito web della Biblioteca | Numero di spazi web aggiornati / numero di spazi web da aggiornare | 100 % |
| | | Accessibilità alle informazioni sul servizio per nuovi utenti via telefono e fax, posta e mail | Numero di richieste evase / Numero totale di richieste | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la domanda di iscrizione al servizio e la soddisfazione della richiesta | Numero di giorni di attesa per l'utente | ≤1 |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attivazione | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non previsto | Non previsto | Non previsto |
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale di richieste | 100% |
| Efficacia | Compiutezza | Esautività della prestazione erogata | Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste | 100% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare | 0,5% |

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

L'utente può avanzare alla Biblioteca una o più proposte di acquisto, attraverso la compilazione di un modulo, per l'acquisto di materiale documentario non presente in catalogo, allo scopo di contribuire all'arricchimento e all'aggiornamento delle raccolte già presenti.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Visto il carattere specialistico della biblioteca, saranno prese in considerazione unicamente proposte d'acquisto attinenti alle materie ambientali oppure relative a opere di consultazione generale a supporto degli studi su tali materie. La biblioteca valuterà l'opportunità di procedere all'acquisizione previa verifica della coerenza della pubblicazione richiesta con il resto della raccolta. A seguito dell'approvazione della richiesta, il tempo di attesa per la ricezione della pubblicazione oscilla tra i 15-20 giorni.

TIPOLOGIA DI UTENZA

Utenza interna all'Agenzia ed esterna.

4.9 PROPOSTE DI ACQUISTO

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|--|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso agli uffici | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| | Accessibilità multicanale | Accessibilità alle informazioni per telefono, fax, posta, mail e online | Numero di richieste evase via telefono, fax, posta, mail e online | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la domanda e la soddisfazione della richiesta | Numero di giorni di attesa per l'utente | <30 |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa | Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web | ≤1 |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Non previsto | Non previsto | Non previsto |
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale delle richieste | 95% |
| Efficacia | Compiutezza | Esaurività della prestazione erogata | Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste | 95% |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare | 0,5% |

5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

5.1 DIRITTI E DOVERI

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

L' AMMINISTRAZIONE DEVE:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali sufficientemente illuminati, silenziosi e puliti, di personale e di risorse secondo le esigenze dell'utenza da accogliere

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 quando dovuto
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di consumare cibi
- 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

5.2 RECLAMI – TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. L'utente viene informato, mediante il Regolamento e la Carta dei Servizi, sui suoi diritti e responsabilità, nonché sugli standard di servizio che può attendersi.

Il reclamo deve essere presentato previa compilazione dell'apposito modulo, reperibile presso gli uffici o sul sito web della Biblioteca.

Il reclamo deve contenere oltre generalità, indirizzo e reperibilità, anche le motivazioni del reclamo e tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- al nominativo del personale al cui comportamento il reclamo è relativo;
- il servizio interessato;
- gli standard promessi e non rispettati.

Il modulo può essere presentato direttamente e/o spedito per fax al numero 0746296403 o per posta elettronica all'indirizzo biblioteca@arpalazio.it (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 20 giorni dal ricevimento. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro rimostranze al responsabile della Biblioteca, nelle forme previste dal Regolamento, 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 chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale

5.2 RECLAMI – TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

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

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Periodicamente, la Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati e in generale sulla qualità del servizio fornito.

5.3 FAQ

Sul sito web della Biblioteca ambientale tutti gli utenti possono avere risposta immediata ad alcune domande frequenti. Di seguito si riportano le più ricorrenti:

INFORMAZIONI GENERALI

Dove si trova la Biblioteca ambientale "Paolo Colli"?

A Rieti presso l'ex convento di Santa Lucia. Si entra dallo stesso ingresso del Museo archeologico, in via di Sant'Anna. La biblioteca è ospitata al secondo piano dello stabile, accanto alla Biblioteca comunale di Rieti.

Come è raggiungibile?

Con ogni linea di trasporto urbano in direzione centro, in particolare dalla stazione ferroviaria con un bus urbano in direzione ASL viale Matteucci. Nella zona circostante la biblioteca i parcheggi sono quasi tutti a pagamento. Si consiglia, pertanto, l'uso di mezzi di trasporto pubblico.

Qual'è l'orario di apertura al pubblico della Biblioteca?

Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 18.00. Il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00

Chi può accedere alla Biblioteca?

L'accesso è libero per tutti. Per usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca occorre richiedere, gratuitamente, una tessera nominativa che ha validità annuale. Per ottenere la tessera é necessario presentare un documento d'identità valido al momento dell'iscrizione.

MATERIALI

Che tipo di materiali posso trovare in Biblioteca ?

La Biblioteca "Paolo Colli" è specializzata sui temi dell'ambiente. Vi si possono trovare opere di consultazione, monografie, periodici cartacei ed elettronici, banche di dati, carte geografiche, CD, DVD, VHS. Una sezione della Biblioteca è dedicata all'educazione ambientale.

Ci sono anche pubblicazioni su Rieti e il suo territorio?

La documentazione riguardante la storia della realtà territoriale non rientra tra le finalità che animano la politica dello sviluppo delle collezioni della Biblioteca ambientale. Si possono tuttavia trovare alcune pubblicazioni che trattano della città di Rieti e del suo territorio dal punto di vista ambientale e il personale sta provvedendo all'implementazione della Sezione locale, anche con donazioni da parte degli utenti o altre istituzioni locali.

La Biblioteca è abbonata ai giornali quotidiani?

No, in Biblioteca non si trovano i giornali quotidiani ma, tra i periodici, solo le riviste tecniche e scientifiche che riguardano la prevenzione e la protezione dell'ambiente naturale.

Posso donare libri alla biblioteca?

La Biblioteca ambientale si riserva di accettare e di inserire nel proprio catalogo solo le pubblicazioni sui temi dell'ambiente e che non risultino incomplete, obsolete o in cattivo stato di conservazione.

SERVIZI

Quali servizi all'utenza offre la Biblioteca?

Lettura e consultazione in sede di tutto il materiale posseduto, prestito di libri, visione di CD e di DVD, consultazione di cataloghi online, accesso a internet e a banche dati, consulenza e informazione bibliografica, anche online, assistenza alla ricerca, prestito e fornitura di documenti da altre biblioteche.

I servizi offerti dalla Biblioteca sono gratuiti?

I servizi effettuati dalla Biblioteca sono gratuiti quando non comportino per l'Agenzia costi diretti per la singola prestazione.

Si possono salvare i documenti scaricati da internet?

Sì e trasferire i files sulla propria chiave USB o in posta elettronica.

CATALOGO

Esiste un catalogo delle pubblicazioni possedute dalla Biblioteca?

Esiste un catalogo elettronico che può essere consultato da tutti i PC collegati a internet. Non è disponibile un catalogo cartaceo.

Posso sapere dal catalogo se un documento è già in prestito?

Sì, il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca sono in prestito o disponibili.

Posso consultare anche i cataloghi di altre biblioteche?

Sì, purché disponibili in rete.

PRESTITO

Quali documenti sono esclusi dal prestito?

La maggior parte dei documenti posseduti dalla Biblioteca può essere concessa in prestito agli utenti iscritti. Sono escluse le opere di consultazione, i codici, i manuali, i periodici, le carte geografiche. Per vhs, dvd e cd si concede un prestito di durata inferiore e in via eccezionale.

Quanti libri o altri documenti possono essere presi in prestito contemporaneamente?

Ciascun utente può prendere in prestito al massimo tre opere contemporaneamente. In casi particolari il personale addetto valuterà l'opportunità di concedere il prestito di un'ulteriore opera.

Qual è la durata del prestito?

La durata del prestito non può superare i trenta giorni. Particolari motivi possono giustificare un sollecito alla restituzione da parte della Biblioteca anche prima che siano trascorsi i trenta giorni. L'utente, in caso di necessità e in via eccezionale, può richiedere, anche telefonicamente o via e-mail, una proroga di ulteriori dieci giorni, purché il volume o i volumi non siano prenotati da altri utenti.

Quali sono le responsabilità degli utenti riguardo ai prestiti?

Al momento del prestito l'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti e a segnalare eventuali anomalie; i danni riscontrati al rientro del documento saranno considerati di sua responsabilità, e dovrà provvedere alla sua sostituzione in accordo con i bibliotecari.

Attraverso la Biblioteca è possibile ottenere in prestito libri posseduti da altre biblioteche (prestito interbibliotecario)?

Sì, è possibile rivolgersi alla Biblioteca "Paolo Colli" per usufruire del servizio di prestito interbibliotecario. La Biblioteca provvederà ad avvisare il lettore all'arrivo del documento. Da parte sua il lettore è tenuto a rispettare condizioni, restrizioni e rimborsi previsti dalla biblioteca prestante e dalla Biblioteca ambientale e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti alle pubblicazioni ricevute in prestito.

Attraverso la Biblioteca è possibile ottenere da altre biblioteche copia di articoli o di parti di libri (document delivery)?

È possibile, per la Biblioteca, richiedere copia di articoli o libri, nel rispetto delle normative sul copyright, ad altre biblioteche italiane che accettino la reciprocità nelle richieste. L'utente è tenuto a rispettare le condizioni, restrizioni e gli eventuali rimborsi previsti dalla biblioteca prestante e dalla Biblioteca "Paolo Colli"

ARPA Lazio

Agenzia regionale per la protezione ambientale del Lazio
www.arpalazio.it

Sezione provinciale di Roma

Via G. Saredo, 52 - 00173 Roma
sezione.roma@arpalazio.it

Sezione provinciale di Frosinone

Via A. Fabi s.n.c.- 03100 Frosinone
sezione.frosinone@arpalazio.it

Sezione provinciale di Latina

Via Carducci, 7 - 04100 Latina
sezione.latina@arpalazio.it

Sezione provinciale di Rieti

Via Salaria per L'Aquila, 6/8 - 02100 Rieti
sezione.rieti@arpalazio.it

Sezione provinciale di Viterbo

Via M. Romiti, 50 - 01100 Viterbo
sezione.viterbo@arpalazio.it