



BIBLIOTECA
ALDO MANUZIO
LATINA

CARTA DEI SERVIZI





CARTA DEI SERVIZI

0. PREMESSA

1. PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

- Riferimenti normativi
- Principi ispiratori
- Stile di servizio

2. LA BIBLIOTECA COMUNALE ALDO MANUZIO DI LATINA E LE SEDI PERIFERICHE

- Storia
- Le raccolte
- Sviluppo e gestione delle raccolte
- Sedi e orari

3. SERVIZI PER TUTTI

- Iscrizione
- Orientamento e consulenza bibliografica
- Consultazione
- Prestito
- Prenotazione
- Scadenza del prestito, restituzione, sanzioni
- Prestito interbibliotecario
- Document Delivery
- Internet
- Comunicazione
- Attività culturali e promozione della lettura
- Patto locale per la lettura di Latina
- Casette per il book crossing



SOMMARIO

- Servizi per bambini e ragazzi
- Sezione speciale per ipovedenti e non vedenti
- La Biblioteca per le scuole e l'università

4.DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO

- Diritti degli utenti
- Doveri degli utenti
- Norme di comportamento e di utilizzi degli spazi

5.VALUTAZIONE DEI SERVIZI

0. PREMESSA

Premessa

La Carta dei Servizi è una guida alle opportunità offerte al pubblico dalla Biblioteca comunale Aldo Manuzio e dalle sedi periferiche di Borgo Sabotino e Latina Scalo (per semplicità in seguito chiamate genericamente “Biblioteca”).

La Carta è un patto stretto con tutti i frequentatori delle biblioteche e:

- Garantisce l’orientamento alle opportunità offerte al pubblico.
- Descrive le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei vari servizi.
- Individua gli standard di qualità adottati



1.PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

Principi generali

Riferimenti normativi

Nel fornire i propri servizi la Biblioteca si ispira ai principi di imparzialità e uguaglianza enunciati nello Statuto della Regione Lazio, nei Manifesti IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche e nel Regolamento comunale della Biblioteca..

Principi ispiratori

La Biblioteca garantisce accesso a chiunque senza distinzione di etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. L'accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Il dirigente può riservare temporaneamente l'accesso a specifiche categorie di utenti, dandone tempestiva informazione pubblica.

La Biblioteca costituisce un luogo fondamentale di aggregazione sociale e uno spazio condiviso per lo studio rivolto agli studenti, anche in considerazione della presenza di sedi Universitarie nel territorio comunale.

La biblioteca persegue la cooperazione tra le Biblioteche e la condivisione delle risorse bibliotecarie e documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo a cui appartiene nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN)

Stile del Servizio

Il comportamento del personale delle biblioteche è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dall'utente. Esso è regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013, Art.12: Rapporti con il pubblico) e si ispira al codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche. In particolare il bibliotecario agisce con:

.

- **Disponibilità:** nel prendere in carico la richiesta dell'utente adoperandosi con ogni mezzo a sua disposizione per soddisfare il bisogno informativo espresso.
- **Tempestività:** ogni richiesta ricevuta viene considerata con la medesima urgenza, e come tale portata avanti.
- **Imparzialità:** il bibliotecario risponde alla richiesta dell'utente con professionalità astenendosi da giudizi di forma e merito.
- **Conoscenza e competenza:** il bibliotecario mette a disposizione dell'utente tutte risposte più adatte alla domanda che gli viene rivolta.
- **Riservatezza:** il bibliotecario si impegna a proteggere le informazioni degli utenti, evitando l'accesso o la divulgazione ai non autorizzati, mantenendo l'accuratezza dei dati e garantendone l'uso appropriato in ottemperanza alla normativa vigente.
- **Responsabilità:** il bibliotecario contribuisce alla gestione dell'organizzazione della biblioteca, a diversi livelli di responsabilità e con comportamenti improntati alla massima collaborazione.



2. LA BIBLIOTECA COMUNALE ALDO MANUZIO DI LATINA E LE SEDI PERIFERICHE

2. La Biblioteca Aldo Manuzio e le sedi periferiche

Storia

La Biblioteca di Latina è stata aperta nella sua attuale sede nel 1957. Dagli anni settanta al 1994 è stata gestita tramite il Consorzio dei Servizi Culturali (con partecipazione paritaria di Comune e Amministrazione Provinciale). Successivamente è diventata Biblioteca Comunale Aldo Manuzio.

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al polo RL1.

Le raccolte

Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da circa 53.000 volumi, la maggior parte dei quali collocati a scaffale aperto e da Periodici.

Le raccolte documentarie, distribuite nelle varie sedi sono gestite come una sola, grande biblioteca cittadina e comprendono:

- libri in italiano e in altre lingue, sia per adulti che per bambini e ragazzi;
- audiolibri;
- quotidiani e riviste nazionali;
- libri in simboli, libri nella lingua dei segni, libri in braille, libri a grandi caratteri e altri materiali per persone con specifiche difficoltà di lettura.

Fra le sezioni speciali si segnalano:

- fondo di Storia Locale: libri e periodici che riguardano la storia e le tradizioni dell'Agro Pontino e zone limitrofe;
- fondo storico della Biblioteca di Littoria, circa 200 volumi, risalenti al possesso della biblioteca nei primi anni di fondazione.
- fondo dell'Opera Nazionale Combattenti (O.N.C.), circa 2 600 volumi, che raccolgono le principali attività svolte dall' O.N.C. per la bonifica del territorio locale e più in generale a livello nazionale, e materiale sulle opere di bonifica in generale. Il Fondo comprende anche oltre 100 volumi antichi sul territorio locale ante bonifica.
- deposito legale: la Biblioteca raccoglie una copia di tutto il patrimonio documentario prodotto nella Provincia di Latina, come previsto dalla Legge 15 aprile 2004, n.106 (Deposito legale) e del Decreto del Presidente della Repubblica 3 maggio 2006, n. 252.

Sviluppo e gestione delle raccolte

Acquisto

La Biblioteca provvede all'aggiornamento delle raccolte attraverso acquisti, attività di revisione e doni. La biblioteca rinnova costantemente le proprie raccolte nei limiti delle risorse disponibili a bilancio, diversificando gli acquisti fra le varie sedi tenendo conto dei vari supporti disponibili sul mercato, delle specificità locali, della necessità di garantire continuità tematica, degli interessi e delle aspettative dell'utenza. Gli iscritti alla Biblioteca hanno la possibilità di contribuire allo sviluppo delle raccolte suggerendo l'acquisto di titoli non presenti nel catalogo ma che possono risultare interessanti e utili. Le richieste possono essere presentate:

- attraverso la funzione “accedi” del catalogo della Biblioteca, consultabile dal sito del comune di Latina (<https://www.comune.latina.it/>)

- inviando una mail a: biblioteca.manuzio@comune.latina.it

Le proposte saranno accolte compatibilmente alle risorse disponibili, la disponibilità sul mercato editoriale, la coerenza con il profilo delle raccolte e le finalità del servizio

Revisione e scarto

Allo scopo di mantenere la raccolta documentaria aggiornata in coerenza con le proprie finalità, la Biblioteca adotta procedure basate su criteri che tengono conto della correttezza e dell'aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere, della frequenza con cui le opere sono richieste in consultazione o in prestito. La revisione periodica può portare allo scarto di alcune opere, previa autorizzazione della Soprintendenza ai Beni Archivistici e Bibliografici della Regione Lazio. Sono escluse dallo scarto le opere rare, di pregio e di rilevante interesse storico, per le quali si provvede agli opportuni interventi di conservazione e tutela.

Il patrimonio documentario della Biblioteca è soggetto al regime del demanio pubblico (art. 824 c.c.) pertanto, previo esito positivo della sua sdemanializzazione, potrà essere inviato al macero , consegnato ad enti benefici o a disposizione per eventuali iniziative di promozione culturale, anche per eventuali donazioni.

Doni

Chiunque può proporre la donazione di libri e altri materiali alla Biblioteca, che si riserva la facoltà di accettarle anche parzialmente, selezionandole secondo criteri di coerenza con le proprie finalità e tenendo conto delle disposizioni della Soprintendenza ai Beni Archivistici e Bibliografici della Regione Lazio. Il materiale accettato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio del Sistema e non potrà più essere reclamato dal donatore. I materiali non acquisiti formalmente a catalogo possono essere messi a disposizione di Associazioni, o altri enti non profit, o dei frequentatori della biblioteca.

Sedi e orari

Tutte le sedi della Biblioteca sono prive di barriere architettoniche e sono:

- La sede centrale, in piazza del Popolo, 14, aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,15 alle 19, il sabato dalle 8,15 alle 13,45, tel. 0773 652306 - 652310
- La sede periferica di Latina Scalo, in via del Murillo snc, aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,15 alle 18,30, sabato dalle 8,15 alle 13,45, tel. 0773 63007
- La sede periferica di Borgo Sabotino in via Don Vincenzo Onorati, 5, aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30, il martedì ed il giovedì pomeriggio dalle 15 alle 17,45, tel. 0773 404060

L'apertura al pubblico può subire variazioni temporanee.



3. SERVIZI PER TUTTI

3. Servizi per tutti

Iscrizione

L'accesso in Biblioteca è gratuito ed aperto a tutti. L'iscrizione è gratuita e da diritto ad usufruire dei servizi della Biblioteca. Può essere fatta presentando un documento di identità:

- Presso la Biblioteca
- On-line seguendo le istruzioni sul sito del Comune
(<https://www.comune.latina.it/category/il-comune/il-comune-servizi-e-uffici-del-comune/servizio-politiche-educative-culturali-e-sportive/biblioteche/>)

I minori devono essere iscritti dai genitori.

Enti, Uffici e Associazioni possono iscriversi in Biblioteca con richiesta su carta intestata, firmata dal legale rappresentante o del titolare, lasciando un nominativo di riferimento. Possono iscriversi ed usufruire ai servizi della Biblioteca tutti i soggetti individuati nel Regolamento della Biblioteca:

- I residenti e/o domiciliati nella Regione Lazio.
- Gli studenti, gli universitari o i docenti iscritti frequentanti sedi nella Regione Lazio
- Enti, istituzioni ed associazioni con residenza o sede nella Regione Lazio
- Tutte le biblioteche italiane.

I dati obbligatori da comunicare, senza i quali l'iscrizione non può essere perfezionata, sono:

- nome e cognome
- data e luogo di nascita
- indirizzo di reperibilità
- recapito telefonico
- recapito e-mail

Per facilitare le comunicazioni con la Biblioteca, gli iscritti si impegnano a comunicare ogni variazione dei dati forniti al momento dell'iscrizione.

L'iscritto è responsabile delle proprie credenziali di iscrizione e del loro impiego. È perciò importante segnalare tempestivamente alla Biblioteca lo smarrimento o il furto dei propri documenti identificativi, onde evitarne l'uso non autorizzato. L'iscrizione autorizza la Biblioteca all'invio – ai recapiti comunicati dall'utente – di comunicazioni relative ai servizi, quali avvisi di cortesia, promemoria, solleciti e altre comunicazioni dalla Biblioteca.

Standard di qualità: l'iscrizione è gratuita e da accesso a tutti i servizi offerti dalla Biblioteca

Orientamento e consulenza bibliografia

La Biblioteca fornisce assistenza e orientamento per:

- l'uso della biblioteca e dei suoi servizi;
- la ricerca a catalogo delle opere possedute o reperibili presso altre biblioteche;
- l'uso degli strumenti informativi e bibliografici;
- la ricerca di informazioni, sulla base delle risorse disponibili in biblioteca oppure online;

Per richieste puntuali di informazioni, che richiedano risposte e ricerche rapide, è possibile inviare una mail oppure contattare telefonicamente le singole sedi.

Consultazione

Tutti i libri posseduti dalla Biblioteca sono consultabili in sede, se non diversamente segnalato nel catalogo. Se collocati a scaffale aperto possono essere prelevati direttamente dagli utenti, se conservati nei depositi interni, possono essere richiesti ai bibliotecari. Le opere collocate nei depositi esterni della Biblioteca si possono consultare entro tre giorni dalla prenotazione. Nell'emeroteca della sede centrale è possibile consultare quotidiani e riviste in formato cartaceo. I numeri più recenti dei quotidiani e delle riviste sono disponibili al pubblico direttamente nella sale, il restante materiale è da richiedere al personale bibliotecario. Le consultazioni in sede possono essere registrate nel software della Biblioteca per finalità gestionali e statistiche

La collocazione a scaffale è effettuata per area disciplinare secondo la Classificazione Dewey per facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

Prestito

Gli iscritti possono accedere al prestito per mezzo di un documento di riconoscimento.

La Biblioteca presta tutto il posseduto ad eccezione:

- del materiale raro o di pregio o di valore

- dei volumi in precario stato di conservazione
- dei fascicoli dei periodici
- del materiale miscelaneo rilegato in volume.

Il prestito è personale e l'utente è responsabile della buona conservazione del materiale preso in prestito. L'utente può richiedere in prestito un numero massimo di **due** libri.

I laureandi possono chiedere fino ad un massimo di **cinque** libri in prestito.

La durata del prestito del materiale librario è di trenta giorni.

In assenza di prenotazioni da parte di altri lettori, è consentito un solo rinnovo per ogni opera ottenuta in prestito, facendone richiesta al Bibliotecario.

Prenotazione

Tutte le opere ammesse al prestito sono prenotabili. La prenotazione può essere effettuata on-line sul catalogo della Biblioteca, oppure recandosi di persona in Biblioteca.

La Biblioteca informa l'utente della disponibilità al prestito dell'opera prenotata tramite e-mail, o - in via residuale - telefonicamente. L'opera resta a disposizione del richiedente per 7 giorni. L'utente in ritardo nella restituzione dei materiali o sospeso dal prestito / dalla consultazione non può prenotare nuove opere.

Standard di qualità: l'opera prenotata, quando disponibile, resta a disposizione del richiedente per 7 giorni consecutivi

Scadenza del prestito, restituzione, sanzioni

L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito o richieste in consultazione. La restituzione delle opere prese in prestito può essere effettuata da chiunque.

La mancata restituzione entro i termini previsti comporta la sospensione da tutti i servizi che comportano la registrazione o l'autenticazione per un periodo corrispondente al numero dei giorni di ritardo. La sospensione ha valore in tutte le sedi e la riammissione è subordinata alla restituzione delle opere e alla conclusione del periodo di sospensione.

Se l'opera viene smarrita o danneggiata accidentalmente dovrà essere riacquistata dall'utente o, se non più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione del responsabile della biblioteca. L'utente è sospeso dai servizi finché non abbia provveduto al reintegro delle opere. La Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato.

Nel caso di deliberato danneggiamento o sottrazione indebita di opere appartenenti alle raccolte delle biblioteche è prevista la segnalazione alle autorità competenti, ai sensi dell' art. 635 c.p. e la contestuale sospensione dai servizi.

Prestito interbibliotecario

Tutte le opere ammesse al prestito possono essere prestate ad altre Biblioteche (prestito interbibliotecario in uscita). Tutti gli utenti iscritti hanno la possibilità di richiedere opere possedute da altre Biblioteche (prestito interbibliotecario in entrata). In entrambi i casi le richieste devono essere inoltrate:

- all'indirizzo e-mail biblioteca.manuzio@comune.latina.it
- tramite il servizio ILL-SBN, a cui la Biblioteca aderisce.

Il prestito interbibliotecario in uscita ed in entrata ha la durata di 30 giorni e può essere richiesto o concesso per due libri.

Le spese relative al prestito interbibliotecario, sia in entrata che in uscita, sono a totale carico dell'utente beneficiario che provvede al pagamento al ritiro del materiale richiesto, anche nel caso in cui, debitamente informato, non abbia preso visione dell'opera.

Il ritiro presso la Biblioteca Aldo Manuzio può essere effettuato gratuitamente dall'utente interessato, se munito di delega della Biblioteca richiedente.

Document Delivery

La Biblioteca non effettua il servizio fotocopie in sede. Solo relativamente alla richiesta di altre Biblioteche fornisce il servizio di Document Delivery (DD), al costo individuato da una deliberazione di Giunta Comunale sulla riproduzione di documenti.

Il DD in uscita consiste nella riproduzione e fornitura di opere o parti di esse agli utenti e alle biblioteche che ne facciano richiesta. Il DD in entrata consiste nella fornitura ai nostri utenti di articoli di periodici o di parti di libro reperiti in altre biblioteche nazionali ed estere. Sono escluse le opere antiche o quelle che, per le caratteristiche della rilegatura potrebbero deteriorarsi, le opere deteriorate o in precario stato di conservazione e le tavole illustrate. Le opere richieste possono essere spedite esclusivamente per uso personale e nei limiti previsti dalla legge (art. 68 L. 633/1941).

Internet

WiFi

Tutte le biblioteche sono servite dalla rete WiFi del Comune di Latina. Il servizio consente di accedere a internet gratis e senza limiti di tempo con un dispositivo personale per volta. Per utilizzare il servizio occorre collegarsi alla rete WiFi, aprire il browser e seguire le istruzioni. Non è previsto un servizio di assistenza.

Navigazione internet

Nella Biblioteca centrale è messa a disposizione una postazione dedicata alla consultazione di internet per fini di studio, ricerca e documentazioni.

Il catalogo della Biblioteca è consultabile online attraverso l'OPAC di Polo o dell'indice.

Comunicazione

La Biblioteca comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti:

- il portale web <https://www.comune.latina.it/category/il-comune/il-comune-servizi-e-uffici-del-comune/servizio-politiche-educative-culturali-e-sportive/biblioteche/>
- i servizi online
- i canali social (FB e Instagram)
- gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare rassegne e iniziative.

I bibliotecari sono sempre disponibili per informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dalla Biblioteca.

La comunità social della Biblioteca è regolata dalla Social Media Policy del Comune, che precisa i termini di servizio e di utilizzo dei canali e regola i comportamenti degli utenti. L'utilizzo dei canali social della Biblioteca comporta l'accettazione della policy.

Attività culturali e promozione della lettura

La Biblioteca svolge un ruolo nevralgico nelle politiche di promozione del libro e della lettura a Latina, favorendo e incentivando la passione per la lettura, la bibliodiversità, la pratica della lettura ad alta voce, e partecipando attivamente alle iniziative cittadine di promozione del libro e della lettura.

La sala eventi della sede centrale accoglie gratuitamente attività culturali che abbiano l'intento di divulgare l'opera di scrittori e artisti rappresentati nelle sue raccolte e di valorizzare le collezioni di Storia Locale.

Patto locale per la lettura di Latina

La Biblioteca ha curato la nascita nel 2018 del **Patto Locale per la lettura di Latina**, un processo partecipativo con la cittadinanza per far sviluppare intorno alla lettura e al libro un programma condiviso di attività. I due obiettivi del Patto sono:

- aumentare il numero dei lettori
- aumentare il numero dei luoghi della lettura

perché tramite la lettura l'individuo accresce le proprie conoscenze trasferendole poi sulla collettività e contribuendo allo sviluppo culturale e sociale del territorio, includendo e valorizzando le diversità.

Il Patto è aperto a privati, enti ed associazioni e si può aderire richiedendolo con le modalità indicate sul sito del Comune (<https://www.comune.latina.it/category/patto-per-la-lettura/come-aderire/>).

Casette per il book crossing

Quattro casette di book crossing sono state posizionate nel territorio comunale:

- nel parco Berlinguer di via Milazzo
- all'interno dell'area recintata di Parco San Marco
- presso la Casa di Quartiere di Borgo Sabotino
- nel cortile della biblioteca comunale di Latina Scalo, in via del Murillo.

Tutti i cittadini possono prendere o lasciare un libro per ragazzi o per adulti, nell'ottica dello scambio disinteressato, ricordando che questo luogo non deve diventare un punto di raccolta differenziato per disfarsi di cose vecchie e inutili, ma un'occasione ulteriore di scambio, relazione e partecipazione.

Servizi per bambini e ragazzi

Per venire incontro alle esigenze degli utenti più giovani, la Biblioteca dedica servizi specifici ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino all'adolescenza.

Gli spazi

In biblioteca si trovano spazi allestiti e organizzati a misura di giovane lettore: si va dagli angoli morbidi per i più piccoli in fascia prescolare, ai tavoli per lo studio individuale o di gruppo per i più grandi.

Le raccolte

La Biblioteca favorisce l'acquisto di collezioni per i più giovani, accuratamente selezionate dal bibliotecario. La Biblioteca aderisce dal 2015 al progetto nazionale Nati per Leggere (NpL), allo scopo di promuovere la lettura condivisa in famiglia dalla nascita a 6 anni ed ha una vasta raccolta di libri della selezione NpL.

A sostegno della genitorialità gli adulti possono trovare saggi di puericultura, di psicologia dell'età evolutiva oppure sulla metodologia di lettura ai bambini, raccolti in appositi scaffali, mentre a disposizione dei piccoli ci sono libri cartonati, libri morbidi e colorati adatti alla loro più tenera età. Al contempo un'attenzione particolare viene rivolta alle collezioni per adolescenti e giovani adulti a cui sono dedicati appositi scaffali contenenti proposte di lettura per questa fascia d'età. I bibliotecari per bambini e ragazzi, appositamente formati, oltre a curare la selezione e l'aggiornamento delle raccolte, favoriscono le attività.

In Biblioteca i minori di 12 anni non possono essere lasciati senza supervisione dei familiari o comunque di adulti di riferimento individuati dai familiari stessi.

Sezione speciale per ipovedenti e non vedenti

La sede centrale ospita una sala per utenti diversamente abili, in particolare per ipovedenti, non vedenti, dislessici, distrofici, anziani, malati terminali e tutti coloro per i quali la lettura tradizionale non è possibile o comporta difficoltà.

Sono presenti postazioni di lavoro munite di attrezzature e ausili tecnologici quali, ad esempio, barra e stampante braille, software per la sintesi vocale, dispositivo voltapagine "audiobook", monitor speciali e programmi di ingrandimento, che facilitano lo svolgimento di funzioni altrimenti impedito o disagevoli. Sono altresì presenti libri in braille e audio libri.

L'utilizzo della sala è permesso solo a tali categorie di utenti, i servizi a loro offerti sono facilmente accessibili dagli interessati.

La Biblioteca per le scuole

La Biblioteca per i nidi e la scuola d'infanzia

La Biblioteca promuove per i nidi e le scuole d'infanzia il progetto nazionale Nati per Leggere allo scopo di promuovere la lettura condivisa in famiglia, dalla nascita a 6 anni. Incontra le educatrici, le supporta nella realizzazione di spazi interni di lettura, presta i libri per il progetto, coordina i volontari NpL.

La Biblioteca per la scuola primaria e secondaria inferiore

La Biblioteca promuove la “didattica della Biblioteca” alle scuole primarie e secondarie. Vengono presentata alla classi i servizi resi dalla biblioteca, i diversi libri per la loro fascia d'età (e-book, albi illustrati, libri silenziosi, pop-up, libri tattili, ecc.) ed il Fondo storico locale.

Le insegnanti possono svolgere lezioni in biblioteca per attività di ricerca e studio, anche consultando i libri del Fondo storico locale. La richiesta deve essere inviata via e-mail all'indirizzo: biblioteca.manuzio@comune.latina.it

La Biblioteca per la scuola superiore

Gli studenti delle scuole superiori vengono accompagnati nel loro percorso dai bibliotecari che, in qualità di tutor, li guidano nell'apprendimento del lavoro bibliotecario. Nell'ambito del programma i ragazzi imparano a conoscere i fondamenti della biblioteconomia, a utilizzare gli strumenti informatici adottati dalla Biblioteca, vengono coinvolti nelle iniziative culturali o formative organizzate in biblioteca, affiancano i bibliotecari nelle attività di consulenza e prestito, imparano a confrontarsi e a porsi in relazione con i molteplici pubblici che usufruiscono dei servizi bibliotecari. Durante il loro percorso di apprendimento i ragazzi vengono inoltre accompagnati nelle sedi periferiche delle biblioteche comunali.

La biblioteca per l'Università

La Biblioteca comunale offre agli studenti universitari, tramite progetti di stage, l'opportunità di integrare il loro percorso di studi con un'esperienza professionale in biblioteca. Il tutor bibliotecario li inserisce nel team di lavoro, gli studenti affiancano il personale in tutte le attività della biblioteca, sia al pubblico che nei vari uffici interni, in particolare nelle attività di consulenza bibliografica e accoglienza al pubblico, nella ricollocazione e riordino dei documenti e degli spazi, nella creazione di vetrine librarie tematiche e nelle altre attività.



4. DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO

4. Diritti, doveri e norme di comportamento

Diritti degli utenti

L'utente regolarmente iscritto ha libero accesso alle sedi della Biblioteca e può usufruire dei servizi offerti al pubblico con le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi e nel rispetto del Regolamento comunale della Biblioteca.. L'utente ha diritto a essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. L'utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali. In tutte le biblioteche è esposta l'informativa prevista dall'art. 13 del D.Lgs. 196/200315 ed è disponibile il testo del Regolamento Europeo 2016/679, relativo alla protezione dei dati personali delle persone fisiche in vigore dal 25 maggio 2018. L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere informazioni esaustive, corrette e aggiornate sui servizi descritti nella presente Carta, sul patrimonio e sulle attività della Biblioteca, il portale web e sugli altri strumenti di comunicazione.

Doveri degli utenti

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, il personale e gli altri frequentatori delle biblioteche e ispirarsi a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione. In particolare ogni utente è tenuto a:

- essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti
- rispettare le regole, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite laddove previste
- osservare le indicazioni impartite dal personale, a garanzia del corretto andamento del servizio, della sicurezza dei luoghi e delle persone
- rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi.

In tutte le biblioteche sono esposte le norme di comportamento a cui ogni utente deve conformarsi.

Norme di comportamento e di utilizzo degli spazi

In Biblioteca i frequentatori sono tenuti a:

- non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui
- indossare un abbigliamento decoroso e non maleodorante e presentarsi in condizioni di igiene personale compatibili con la permanenza in ambienti chiusi frequentati da altre persone
- trattare le opere appartenenti alle raccolte della biblioteca con la massima cura
- rispettare gli arredi, gli strumenti e le apparecchiature delle biblioteche senza danneggiarli e garantendone il corretto uso e la conservazione;
- rendere silenziosa la suoneria del telefono cellulare
- utilizzare solo le prese elettriche espressamente segnalate per la ricarica di cellulari e altri dispositivi elettronici. Nelle sedi che ne sono dotate, utilizzare le apposite “stazioni di ricarica”
- non occupare per lo studio individuale o di gruppo posti a sedere nelle aree riservate a specifiche categorie di utenti (es. bambini e ragazzi) o nelle aree destinate ad altri usi
- qualora fosse predisposta nella sede una bacheca per piccoli annunci, rivolgersi ai bibliotecari per ottenere l'autorizzazione e conoscere le modalità di pubblicazione del proprio annuncio, fermo restando che si tratta di un servizio di cortesia pensato per favorire i contatti per piccoli scambi, di interesse per la comunità degli studenti o dei residenti della zona
- non introdurre bagagli in numero superiore a uno e di dimensione eccedente il “bagaglio a mano”
- non introdurre animali
- rispettare il divieto di fumo negli ambienti di lavoro (Legge 3/2003) incluso l'uso delle sigarette elettroniche. Al fine di impedire l'esposizione al “fumo passivo” o al “vaping passivo”, anche l'uso della sigaretta elettronica in biblioteca non è permesso né ai lavoratori né al pubblico (Legge 128/2016)
- rispettare la raccolta differenziata dei rifiuti (plastica – carta – umido – indifferenziata), smaltendo correttamente i materiali negli appositi contenitori esistenti, in ottemperanza
- non danneggiare e non imbrattare i locali e le attrezzature presenti in biblioteca
- consumare cibi e bevande solo nelle aree riservate, se esistenti
- osservare tutte le prescrizioni per la sicurezza dei luoghi.

Negli spazi della biblioteca NON specificatamente dedicati allo studio in gruppo

Agli utenti NON è consentito:

- assentarsi, occupando il posto con i propri libri o con PC, per un periodo superiore ai 30 minuti (trascorsi i quali il posto verrà messo a disposizione di altri utenti)
- occupare posti a sedere per altre persone
- fare conversazione e studiare in gruppo
- spostare sedie e tavoli dal posto dove sono sistemati
- occupare posti a sedere diversi da quelli disponibili ai tavoli, per motivi di sicurezza.

Negli spazi riservati ai bambini e ai ragazzi

- i genitori e gli accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico del comportamento dei bambini e dei ragazzi sotto la loro custodia in modo che utilizzino correttamente gli spazi e le strutture e non arrechino disturbo ad altri frequentatori e ne svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri
- il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini, ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto di queste norme e di allontanare chi non le osserva
- è consentito far consumare ai bambini bevande e merende solo negli spazi a ciò adibiti, se esistenti;
- per motivi di sicurezza i passeggini devono essere riposti in spazi ove non costituiscano ostacolo o ostruzione al passaggio.

Biciclette, monopattini elettrici e affini

Non è consentito l'ingresso in biblioteca con monopattini elettrici e biciclette.

Nel cortile esterno della Biblioteca non è consentito l'accesso ad autoveicoli e motoveicoli a motore acceso, fatta eccezione per i mezzi di soccorso e di servizio o per coloro che, per esigenze particolari, siano stati preventivamente autorizzati dalla direzione.

Nel cortile esterno prediligere il parcheggio delle biciclette nelle rastrelliere, se esistenti.

In caso di emergenza

In caso di evacuazione della Biblioteca, l'utenza è tenuta a seguire scrupolosamente e tempestivamente le indicazioni impartite dagli addetti alle squadre di emergenza, a salvaguardia della propria e altrui incolumità.

Sanzioni

Il personale della Biblioteca ha la responsabilità esclusiva di far rispettare le norme di comportamento previste. La mancata osservanza delle norme di comportamento o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi o incompatibili con la gestione ordinata e con il normale funzionamento dei servizi può, in ragione della gravità, comportare :

- l'allontanamento immediato dalla biblioteca, disposto dal personale della biblioteca e comunicato verbalmente all'interessato, anche con il supporto della forza pubblica se necessario;
- l'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla Biblioteca potrà essere interdetto definitivamente dall'accesso alle biblioteche situate su tutto il territorio comunale, secondo le modalità di legge
- l'applicazione della sanzione amministrativa prevista per il mancato rispetto del divieto di fumo
- la denuncia immediata all'autorità giudiziaria

I bibliotecari non sono responsabili di eventuali furti o danneggiamenti agli effetti personali dell'utenza; il personale non svolge funzioni di custodia di bagagli e oggetti personali. L'eventuale inosservanza dei provvedimenti adottati dal personale o dalla Direzione comporta la richiesta di intervento da parte delle autorità preposte alla Pubblica Sicurezza.

Suggerimenti e reclami

L'utente può formulare per iscritto osservazioni, suggerimenti e richieste per il miglioramento del servizio, direttamente presso le biblioteche, oppure attraverso la casella di posta elettronica (biblioteca.manuzio@comune.latina.it), tramite i canali social. Non sono presi in considerazione reclami e segnalazioni espressi in modalità anonima.

I reclami vanno inviati a: protocollo@pec.comune.latina.it e la risposta verrà tramite posta elettronica.

Standard di qualità: la Biblioteca si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni dalla data di ricezione.



5. VALUTAZIONE DEI SERVIZI

5. Valutazione dei servizi

La Biblioteca effettua un monitoraggio periodico sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico mediante raccolta di dati, elaborazione di statistiche e calcolo di indicatori di performance.

Per gli eventi culturali vengono raccolti questionari di gradimento che vengono pubblicati in Amministrazione Trasparente, sul sito del Comune.