

CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "CATERINA PERCOTO"
DI MANZANO



Ingresso della Biblioteca dalla Corte interna del palazzo comunale

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Biblioteca è una guida alle opportunità offerte ai cittadini, dalla Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" di Manzano

Aggiornata periodicamente in base a motivate necessità, la Carta è un patto stretto con tutti i frequentatori della biblioteca: essa dichiara i principi ispiratori a cui si conforma l'attività della biblioteca, descrive le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei vari servizi, individua gli standard di qualità adottati.

Il Funzionario del Servizio Cultura e Turismo ne presidia l'attuazione. Il personale della biblioteca è responsabile della sua corretta applicazione e opera nel rispetto della normativa e dei regolamenti di settore e secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.

La Carta è pubblicata sul portale del Sistema Bibliotecario del Friuli (SBHU), all'indirizzo <https://www.sbhu.it/manzano/#regolamento-e-carta-dei-servizi> e sul profilo web del Comune di Manzano, all'indirizzo www.comune.manzano.ud.it ai quali si rimanda per approfondimenti su servizi e attività qui descritti.

Mission della Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" di Manzano

La Biblioteca comunale "Caterina Percoto", istituita nel 1983 dal Comune di Manzano, è tra le istituzioni culturali più rilevanti della città e costituisce un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, in una prospettiva di conoscenza e confronto interculturale, in attuazione dei principi stabiliti dagli artt. 3 e 9 della Costituzione.

Come prevede l'art. 28, comma 1, della L.R. 23/2015 *Norme regionali in materia di beni culturali*, "la biblioteca pubblica di ente locale conserva e valorizza i beni librari e documentari in spazi adeguatamente allestiti e organizzati per le diverse tipologie di utenti e svolge in particolare i seguenti compiti:

- a) raccolta, inventariazione, catalogazione, scarto, messa a disposizione per la pubblica consultazione di libri, informazioni, documenti e materiali comunque editi o pubblicati su qualunque supporto, organizzati materialmente e concettualmente;
- b) creazione di specifiche sezioni, all'interno delle proprie collezioni, per migliorarne la fruizione e la valorizzazione, nonché per favorire l'incremento e la diversificazione dell'utenza;
- c) valorizzazione e conservazione del proprio patrimonio documentario e librario e promozione della lettura, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche e altri enti pubblici e privati;
- d) valorizzazione e catalogazione degli archivi storici, delle raccolte librarie di pregio e delle collezioni che si trovano all'interno della biblioteca, in collaborazione con la Soprintendenza archivistica, con l'Istituto regionale per il patrimonio culturale del Friuli Venezia Giulia di cui alla legge regionale 10/2008, nonché con gli istituti universitari e gli istituti centrali dello Stato."

Dal 2010 la Biblioteca comunale "Caterina Percoto" fa parte del Sistema bibliotecario SBHU, prima "dell'hinterland udinese", ora "del Friuli".

Dal 2015 fa inoltre parte del Polo SBN FVG che comprende oltre alle Biblioteche del Sistema Bibliotecario del Friuli (SBHU) quelle del Sistema Bibliotecario del Medio Friuli (SBMF) e le biblioteche del Conservatorio Statale di Musica "Jacopo Tomadini" di Udine e dello Scriptorium Foroiuliense di San Daniele del Friuli (l'elenco di tutte le biblioteche è consultabile al link: <https://www.sbnfvg.it/biblioteche>)

1. PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

Riferimenti normativi

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli artt. 3 e 9 della Costituzione italiana e opera in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (*Codice dei beni culturali e del paesaggio*) e dalla Legge Regionale del Friuli Venezia Giulia 25 settembre 2015, n. 23 *Norme regionali in materia di beni culturali*.

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" promuove la lettura, l'aggiornamento culturale e la formazione permanente di tutti i cittadini, l'avanzamento degli studi e delle ricerche, la conservazione e fruizione del patrimonio culturale, in base a quanto previsto dal *Manifesto*

UNESCO per la biblioteca pubblica¹ e dalle Raccomandazione dell'IFLA² (International Federation of Library Associations and Institutions)

La Biblioteca agisce nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento della Biblioteca La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto", approvato dal Consiglio Comunale in data n. 30 del 28/04/2011;

Competenze e responsabilità

Gli organi politico-amministrativi (Sindaco, Consiglio Comunale, Giunta, Assessore) svolgono una funzione di indirizzo e controllo, assegnando le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificando periodicamente l'attuazione degli indirizzi.

Il Funzionario responsabile del Servizio Cultura e Turismo ha la responsabilità dell'attuazione degli indirizzi, con particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione delle raccolte e dei servizi della biblioteca in tutti i loro aspetti.

Principi ispiratori

Centralità dell'utente

La soddisfazione dei bisogni informativi, di documentazione, di studio e di apprendimento permanente del pubblico è l'obiettivo principale della La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto".

L'organizzazione dei servizi tiene conto della necessità di garantire un accesso alle raccolte e ai servizi il più possibile esteso e privo di ostacoli burocratici, nei limiti in cui ciò è consentito dalla normativa vigente in tema di tutela dei beni culturali e di tutela della proprietà intellettuale.

Eguaglianza, imparzialità, trasparenza e riservatezza

Tutti gli iscritti alla La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" hanno uguali diritti di accesso ai servizi, che sono erogati secondo criteri di imparzialità ed equità.

La biblioteca tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

Pluralismo e assenza di censura

¹ Il documento può essere consultato sul repository IFLA, all'indirizzo https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2022/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022_ITA.pdf

² Il documento può essere consultato sul sito di IFLA, all'indirizzo <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-it.pdf>

Le collezioni della Biblioteca La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" vengono aggiornate in tutti i campi del sapere per soddisfare gli interessi delle diverse categorie di utenti. Esse riflettono l'evoluzione e la pluralità degli orientamenti della società contemporanea incoraggiando il dialogo e la conoscenza delle diverse culture e opinioni, nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge.

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

Continuità e gratuità

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità, al fine di garantire la massima fruibilità pubblica. Le eventuali interruzioni sono comunicate tempestivamente al pubblico e adeguatamente motivate. In caso di sciopero sono assicurate le prestazioni di cui alla legge 12 luglio 1990, n. 146 (Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali).

L'accesso alle biblioteche, il prestito e la consultazione in sede (anche per mezzo di reti, postazioni telematiche o altri dispositivi messi a disposizione del pubblico) e la partecipazione alle manifestazioni culturali organizzate dalla La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" sono gratuiti. Il prestito interbibliotecario è gratuito nei casi previsti dagli accordi di collaborazione stipulati con altre biblioteche.

Possono essere previste tariffe a carico dei fruitori per servizi specifici, erogati sulla base di accordi con terze parti o che comportino il rimborso del costo di materiali di consumo.

Accessibilità e inclusione

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" opera attivamente per promuovere un'idea di cultura inclusiva e accessibile a tutti, prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengono conto anche delle esigenze dei cittadini che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico o sensoriale. La biblioteca è un luogo di inclusione e coesione sociale ed è impegnata a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, di isolamento, di disagio sociale, promuovendo l'integrazione, il confronto e il rispetto delle diversità.

Efficacia, efficienza e miglioramento continuo

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" persegue il progressivo miglioramento e l'innovazione dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza (impiego delle risorse per il raggiungimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni del pubblico); verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei frequentatori e utilizza le indicazioni raccolte per adeguare le prestazioni offerte alle aspettative del pubblico.

Partecipazione

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" valuta l'opportunità nel merito delle singole attività, prevede il coinvolgimento attivo dei cittadini per quanto riguarda:

- la co-progettazione di spazi, servizi e attività culturali delle biblioteche (vedi anche Attività culturali e promozione della lettura);
- la definizione di indirizzi per l'incremento delle raccolte mediante suggerimenti di acquisto e la donazione di libri o altro materiale da acquisire all'interno delle collezioni (vedi anche Sviluppo e gestione delle raccolte);

Stile di servizio

Il comportamento del personale della biblioteca 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 Biblioteche³.

In particolare il bibliotecario agisce con:

Disponibilità nel prendere in carico la richiesta dell'utente: il bibliotecario si adopera 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 le proprie conoscenze, esperienze e competenze professionali per fornire la risposta più adatta 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.

Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale viene costantemente formato sui contenuti professionali.

³ Il documento può essere consultato sul repository AIB, all'indirizzo: <https://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>

2. LA BIBLIOTECA COMUNALE DI MANZANO

Alla Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” sono affidate le seguenti funzioni:

- promuovere la lettura, il libro e l'istruzione come strumenti indispensabili per la crescita individuale e per l'esercizio di una cittadinanza consapevole;
- favorire lo sviluppo di competenze nella ricerca di informazioni e stimolare la capacità di valutazione critica dei risultati;
- sostenere l'apprendimento permanente di tutti i cittadini e l'uso consapevole e responsabile dei media digitali;
- favorire l'integrazione, il confronto, il dialogo nel rispetto della diversità culturale e l'inclusione delle persone nella società, offrendo un punto di incontro e un supporto per lo svolgimento di attività quotidiane che presuppongono competenze e alfabetizzazione funzionale;
- contribuire a promuovere lo sviluppo socio-economico della comunità e la qualità della vita dei cittadini.

Per realizzare le sue finalità, la Biblioteca collabora con le Associazioni, gli Enti, le Istituzioni pubbliche e private che operano sul territorio, nonché con le biblioteche del Sistema bibliotecario, prima “dell'hinterland udinese”, ora “del Friuli” (SBHU) e le reti bibliotecarie del Polo SBN FVG in un'ottica di reciproca valorizzazione.

La sede

La Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” ha sede presso il palazzo comunale in via Natisone 34.

E' aperta nei seguenti orari lunedì e mercoledì dalle 14.30 alle 18.30 – martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e si compone di servizi tipici di una biblioteca di pubblica lettura. Di carattere generale e sempre aggiornata in tutti i campi del sapere, è dotata di un patrimonio particolarmente ricco nelle scienze umanistiche e delle arti con particolare riferimento al design e alla sedia.

Le raccolte

Le raccolte documentarie comprendono:

- libri in italiano e in altre lingue, sia per adulti che per bambini e ragazzi;
- audiovisivi: dvd, cd e precedenti tipologie di supporti;
- libri in simboli, libri nella lingua dei segni, libri a grandi caratteri o ad alta leggibilità per persone con specifiche difficoltà di lettura.

La Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” si articola nelle seguenti sezioni:

- **Sezione Friuli**
- **Sezione Ragazzi:** con scaffali dedicati alle fasce Nati per Leggere-Crescere Leggendo-Youngster
- **Sezione Adulti**

Alle sezioni va aggiunto il **Fondo Toffoloni** dedicato ai temi dell'architettura e del design;

Oltre alle collezioni presenti in sede si segnalano le seguenti risorse digitali online:

- **MLOL MediaLibraryOnLine.** La più importante rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale. Attraverso il portale MLOL (<https://sbnfvg.medialibrary.it/home/index.aspx>) si ha accesso diretto e gratuito alle collezioni digitali della Biblioteca: musica, ebook, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri, banche dati, contenuti per e-learning. Il Servizio Edicola mette a disposizione oltre 7000 giornali da tutto il mondo, consultabili ogni giorno in versione digitale. Gli ebook sono consultabili anche attraverso la app MLOL Reader per IOS e Android.

Sviluppo e gestione delle raccolte

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" provvede all'aggiornamento delle raccolte attraverso acquisti, doni e attività di revisione delle collezioni.

Acquisti

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" rinnova costantemente le proprie raccolte nei limiti delle risorse disponibili a bilancio, diversificando gli acquisti 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 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. È possibile inoltrare un massimo di 10 suggerimenti l'anno. Le richieste possono essere presentate:

- attraverso la funzione "proposte d'acquisto" dell'area personale MyLibrary sull'OPAC (vedi Servizi on line/ MyLibrary);
- segnalando *desiderata* in biblioteca.

Le proposte sono accolte compatibilmente con le 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 Comunale "Caterina Percoto" adotta procedure di gestione delle raccolte, 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 mentre sono escluse dallo scarto le opere rare, di pregio e di rilevante interesse storico. I documenti scartati possono essere messi a disposizione gratuitamente ad Associazioni o altri enti non profit, destinati alla vendita o al macero se in cattivo stato di conservazione.

Doni

Chiunque può proporre la donazione di libri e altri materiali (compreso l'omaggio di abbonamenti a periodici) alla Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" che si riserva la facoltà di accettarla, anche parzialmente, selezionandola secondo criteri di coerenza con le proprie finalità e raccolte.

I documenti coerenti con le raccolte vengono accettati ed entrano a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della Biblioteca e non potranno più essere reclamati dal donatore.

Doni di maggiore consistenza o pregio, verranno autorizzati dalla Giunta comunale con apposito atto che regolerà anche le modalità di conservazione e trattamento secondo le intenzioni del donatore e le possibilità della Biblioteca.

2. SERVIZI PER TUTTI

Iscrizione e tessera

L'iscrizione alla Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" consente la fruizione dei servizi in tutte le Biblioteche del Polo SBN FVG. E' gratuita, aperta a tutti ed è il presupposto indispensabile per l'accesso ai servizi e della partecipazione agli eventi il cui accesso è libero. Ha validità annuale e la sua scadenza è fissata dopo un anno dalla prima iscrizione o dal suo rinnovo.

L'iscrizione può essere effettuata presentando un documento di identità e il codice fiscale. È inoltre possibile effettuare l'iscrizione scaricando, compilando e sottoscrivendo il relativo modulo al link: <https://www.sbhv.it/i-nostri-servizi/> da trasmettere via mail con copia digitale dei documenti su indicati.

I minori possono iscriversi, presentando un documento di identità e il proprio codice fiscale, in presenza di un genitore o di un adulto di riferimento che compilerà e sottoscriverà il **Modulo di iscrizione Minorenne**. In alternativa potrà presentare il suddetto modulo compilato e sottoscritto dal genitore o da un adulto di riferimento unitamente alla fotocopia del documento di identità del sottoscrittore oltre ai propri documenti.

L'adulto di riferimento può inviare tramite mail alla biblioteca la richiesta di iscrizione del minore allegando il modulo di iscrizione compilato e sottoscritto, copia digitale del proprio documento e di quelli del minore (documento d'identità e codice fiscale).

L'adulto maggiorenne compilerà il **Modulo di iscrizione Maggiore**. Nel caso in cui intenda richiedere un'ulteriore iscrizione per conto dell'Ente, Ufficio o Associazione cui appartiene e per cui sarà referente, dovrà sottoscrivere un secondo modulo compilando, oltre ai dati personali, anche quelli della Sezione Ente.

L'iscrizione dà diritto di accesso a tutti i servizi delle biblioteche afferenti al Polo SBN FVG in tutte le loro sedi e a ricevere credenziali personali per l'accesso ai servizi online.

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

La Carta Nazionale dei Servizi funge da tessera d'iscrizione. Il Polo SBN FVG utilizza come codice identificativo dell'utente il Codice Fiscale. A chi non ne fosse in possesso e in tutti i casi ritenuti necessari verrà attribuito d'ufficio un codice diverso.

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 Comunale "Caterina Percoto" all'invio – ai recapiti comunicati dall'utente – di comunicazioni relative ai servizi, quali avvisi di cortesia, promemoria, solleciti e altre comunicazioni dalla biblioteca.

L'iscrizione è gratuita e dà accesso a tutti i servizi offerti dalla biblioteca. All'atto dell'iscrizione viene illustrato un prospetto sintetico delle modalità di fruizione del servizio prestati nonché degli orari della Biblioteca Comunale "Caterina Percoto"

Orientamento, consulenza bibliografica e informazioni di comunità

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" fornisce assistenza e orientamento per:

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

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

Assistenza alla ricerca e informazioni bibliografiche sono disponibili anche tramite il servizio online "**Chiedi al bibliotecario**" (<https://www.sbhu.it/manzano/chiedi-al-bibliotecario/>)

Il servizio consente di inviare una richiesta per:

- ricevere informazioni sulle opere e sulle collezioni del Sistema;
- chiedere aiuto nell'individuare i documenti non trovati nel catalogo;
- ricevere notizie su attività e servizi delle biblioteche e istruzioni sull'uso delle risorse;
- verificare dati biografici e bibliografici, notizie avvenimenti e date di storia locale;
- reperire articoli e testi di legge;
- richiedere brevi bibliografie a tema, indicazioni per ricerche e consigli di lettura;
- ricevere un primo orientamento sui servizi o manifestazioni culturali.

"**Chiedi al bibliotecario**" non risponde alla richiesta di consigli medici, pareri legali, consulenze di tipo professionale, ricerche araldiche e genealogiche, bibliografie esaustive.

“Chiedi al bibliotecario” ti invierà via mail una risposta entro 5 giorni lavorativi dall’invio della richiesta. *In caso di mancato rispetto dello standard di servizio previsto, l’utente potrà chiedere di prenotare una consulenza personalizzata con un bibliotecario per via telefonica o telematica.*

In Biblioteca sono presenti aree dedicate alle informazioni di comunità, organizzate in base alle caratteristiche della sede e agli spazi disponibili. Le informazioni di comunità illustrano i servizi del Comune e delle altre istituzioni attive sul territorio comunale, includono documentazione di fonte pubblica, notizie sulle iniziative culturali e di intrattenimento, sulle associazioni, lo sport e il tempo libero. Il materiale in distribuzione può essere ritirato liberamente.

Consultazione in sede

Tutti i libri posseduti dalla Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” 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.

Gli **audiovisivi** sono ammessi al prestito.

Le consultazioni in sede possono essere registrate anche nel software della Biblioteca per finalità gestionali e statistiche.

Per accedere alle sale di lettura per la consultazione dei materiali in sede ed in casi/condizioni particolari può essere richiesta una prenotazione effettuabile via mail o telefonicamente.

Prestito

Gli iscritti possono accedere al prestito dei documenti in qualsiasi sede del Polo SBN FVG, esibendo la Carta Nazionale dei Servizi che funge da tessera di iscrizione.

Il prestito è **gratuito** e personale, non possono essere presi a prestito documenti per conto terzi, nè può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

La Biblioteca **Comunale ‘Caterina Percoto’** presta:

- libri pubblicati negli ultimi 70 anni;
- audiolibri, cd, dvd e multimediali;
- ebook e audiolibri attraverso il servizio MLOL;

Sono, invece, esclusi dal prestito:

- libri pubblicati prima degli ultimi 70 anni [le opere pubblicate prima di tale periodo sono escluse dal prestito anche nel caso in cui, in catalogo, fossero erroneamente indicate come ammesse al prestito];
- i testi appartenenti a fondi speciali e quelli di particolare pregio, ancorché moderni, secondo le indicazioni presenti in OPAC;

- le opere di consultazione;
- il materiale audiovisivo e multimediale (CD, CD Rom, DVD, ecc.) pubblicato negli ultimi 18 mesi;
- il materiale momentaneamente indisponibile per motivate esigenze di servizio.

Il materiale documentario normalmente escluso dal prestito, può temporaneamente, su autorizzazione del Responsabile della Biblioteca, per necessità particolari e motivate di studio, essere ammesso al prestito per un periodo limitato di tempo.

Tutti i prestiti vengono registrati nel software della Biblioteca per finalità gestionali e statistiche.

La **quantità massima di documenti** che si possono prendere in prestito contemporaneamente e la **durata del prestito** variano in relazione ai materiali ed in relazione alla **tipologia di utente: generico, privilegiato, speciale a tempo**.

Gli iscritti sono qualificati, di norma, come **utente generico** per il quale:

- è autorizzato il prestito fino a un massimo di:
 - **9 documenti per gli adulti** di cui 5 libri e 4 multimediali,
 - **12 documenti per bambini e ragazzi** di cui 8 libri, 4 multimediali,
- il prestito dura 30 giorni per i libri e 10 giorni per materiali multimediali e per le riviste;
- il prestito dei libri è prorogabile una sola volta per ulteriori 30 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Il rinnovo decorre dal giorno della scadenza del primo prestito. Ulteriori proroghe vanno concordate con il responsabile della Biblioteca. È esclusa la possibilità di proroga per materiali multimediali e le riviste.

Gli **utenti privilegiati** si identificano con **scuole, associazioni, enti pubblici e privati e altre biblioteche**. Il prestito prevede un'ulteriore iscrizione da parte di insegnanti e referenti dei suddetti, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.

Per l'**utente privilegiato**:

- è autorizzato il prestito fino a un massimo totale di **100 documenti** di cui 100 libri, 15 multimediali e 5 riviste;
- il prestito dura 45 giorni per i libri e 10 giorni per materiali multimediali e per le riviste;
- il prestito dei libri è prorogabile una sola volta per ulteriori 30 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Il rinnovo decorre dal giorno della scadenza del primo prestito. Ulteriori proroghe vanno concordate con il responsabile della Biblioteca. È esclusa la possibilità di proroga per materiali multimediali.

Lo *status* di **utente speciale a tempo** è concesso ad utenti che per motivi di studio (tesi di laurea, tirocinio) o per motivi professionali (stesura di un articolo, ricerca) hanno la necessità, per un **periodo di tempo determinato e precisato** di usufruire di condizioni privilegiate di prestito. La richiesta di concessione di tale *status* (da presentarsi su apposito modulo), deve

essere adeguatamente motivata e indicare la durata di tale necessità. L'autorizzazione è rilasciata dal Responsabile della Biblioteca.

Prenotazione

Tutte le opere ammesse al prestito nel Polo SBN FVG sono prenotabili.

L'utente sospeso dal prestito non può prenotare nuove opere.

La prenotazione può essere effettuata da OPAC, tramite la propria area riservata MyLibrary, oppure recandosi di persona in Biblioteca o, in subordine, telefonicamente.

Ogni iscritto all'atto della prenotazione dovrà indicare presso quale biblioteca o sede del Polo SBN FVG intende ritirare le opere una volta disponibili.

La biblioteca informa l'utente della disponibilità al prestito dell'opera prenotata tramite email, sms o telefonicamente. L'opera resta a disposizione del richiedente per 7 giorni trascorsi i quali, qualora non sia stata ritirata, viene ricollocata e la relativa prenotazione eliminata.

L'opera prenotata, quando disponibile, resta a disposizione del richiedente nella sede scelta per il ritiro per 7 giorni consecutivi dall'avviso di disponibilità. *In caso di mancato rispetto dello standard di servizio previsto, l'utente potrà chiedere che gli venga accordato nel mese in corso il prestito di ulteriori tre opere rispetto allo standard stabilito.*

Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni

L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente, entro i termini stabiliti 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 negli orari di apertura della Biblioteca o 24h/24h utilizzando il box di restituzione esterno alla sede.

Il ritardo nella restituzione può comportare penalizzazioni per l'utente, ma non sanzioni pecuniarie.

Superata di 30 giorni la data di scadenza del prestito per il libro e di 7 giorni quella per il materiale multimediale e le riviste, l'utente riceverà un primo sollecito, cui - se del caso - seguiranno un secondo ed un terzo sollecito a distanza di ulteriori 15 giorni.

La restituzione dei documenti dopo l'invio della terza comunicazione di sollecito, comporta la sospensione dal prestito per 90 giorni dalla data dell'effettiva restituzione.

Viene disposta l'esclusione dal prestito a tempo indeterminato nel caso di mancata restituzione dei documenti, fermo restando quanto previsto per il reintegro o la sostituzione del documento.

Tre ritardi significativi in un anno comportano la sospensione dal prestito per 90 giorni in tutte le biblioteche del Sistema SBHU.

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.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali della biblioteca, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dal riacquisto.

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 permanente dai servizi.

Prestito interbibliotecario

Tutte le opere ammesse al prestito possono essere prestate a biblioteche esterne al Sistema bibliotecario SBHU (prestito interbibliotecario in uscita). Tutti gli utenti iscritti hanno la possibilità di richiedere opere possedute da biblioteche esterne al Sistema bibliotecario SBHU (prestito interbibliotecario in entrata).

In entrambi i casi le richieste possono essere presentate personalmente o inoltrate all'indirizzo: biblioteca@comune.manzano.ud.it

Il **prestito interbibliotecario in uscita** ha la durata di 30 giorni per i libri (esclusi i tempi di spedizione) e, in assenza di prenotazioni, è rinnovabile. Il servizio è gratuito se l'Ente/Biblioteca richiedente provvede al ritiro delle opere o accetta il regime di reciprocità, prevede il recupero delle spese di spedizione in caso contrario. L'Ente/Biblioteca richiedente è responsabile delle opere dal momento del ricevimento fino alla loro restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, si impegna al reintegro.

Il **prestito interbibliotecario in entrata** può essere richiesto a condizione che l'opera non sia già presente e disponibile nelle collezioni del Polo SBN FVG.

La durata del prestito (o la restrizione alla sola consultazione in sede dell'opera) è soggetta alle condizioni dettate dalla biblioteca proprietaria.

Document Delivery (DD)

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" assicura la riproduzione e fornitura di opere nei limiti e con le modalità consentiti dalla legge.

Il **DD in uscita** consiste nella riproduzione e fornitura di opere o parti di esse agli utenti e alle biblioteche che ne facciano richiesta. Le modalità di riproduzione avvengono nel rispetto dei limiti previsti dalla legge che sono analoghi a quelli del servizio fotocopie. Il servizio si effettua gratuitamente alle biblioteche e istituti sulla base del reciproco scambio.

Servizi online

Portale web www.sbhu.it

Il portale web <https://www.sbhu.it/> garantisce l'accesso al catalogo e ai servizi online, informa su sedi, orari, servizi, procedure e tariffe e aggiorna sui progetti in corso di attuazione e sulle iniziative culturali organizzate dalla Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" e dalle altre biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario del Friuli SBHU.

Catalogo online

Attraverso il catalogo online (<https://www.sbnfvg.it/>) (detto anche OPAC, Online Public Access Catalogue) è possibile verificare se un'opera è presente e con quale disponibilità nella raccolta della Biblioteca nonché del Polo SBN del Friuli Venezia Giulia.

MyLibrary

È l'area personale del catalogo online che offre una ricca gamma di servizi a distanza e di comunicazione diretta con la biblioteca.

L'accesso al servizio MyLibrary può essere effettuato dall'utente iscritto al prestito ed in possesso di una casella di posta elettronica. Avviene in autonomia dall'Area Utenti dell'OPAC (catalogo *on-line*) dall'indirizzo <https://www.sbnfvg.it/utente/login>.

Attraverso MyLibrary è possibile:

- gestire le informazioni che riguardano il proprio profilo personale (modifica dati personali, richiesta di riattivazione tessera utente scaduta, cambiare biblioteca di riferimento);
- visualizzare in tempo reale la situazione dei prestiti e rinnovare i prestiti in scadenza;
- gestire le prenotazioni;
- inserire proposte di acquisto;
- salvare ricerche e conservare memoria delle opere prese in prestito;
- organizzare le proprie letture in scaffali virtuali;
- accedere alla piattaforma MediaLibraryOnLine;
- comunicare con la biblioteca anche per consulenze e prestiti interbibliotecari.

Per l'attivazione del servizio è sufficiente compilare l'apposito spazio nel modulo di iscrizione, o segnalare l'intenzione se l'utente è già iscritto. Si riceveranno via mail i dati necessari all'autenticazione (Login / Password) che consentiranno anche l'accesso alla piattaforma MLOL.

Per i minori l'attivazione del servizio My Library deve essere richiesto dal titolare della potestà genitoriale.

Internet e Servizi Digitali

WiFi

La Biblioteca **Comunale 'Caterina Percoto'** è servita da FVG WiFi dalla rete WiFi del Comune di Manzano

Il servizio consente di accedere a internet gratis e senza limiti di tempo. Per utilizzare il servizio occorre attivare la connessione Wi-Fi sul proprio dispositivo mobile (notebook, smartphone, tablet), cercando la rete Wi-Fi denominata FVG WiFi e collegarsi.

Non è previsto un servizio di assistenza da parte dei bibliotecari.

MLOL

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" e il Polo SBN FVG aderiscono a Media Library Online (www.medialibrary.it), la più importante rete italiana di biblioteche digitali per la gestione del prestito digitale. Per dettagli sul servizio vedi anche il paragrafo **Le Raccolte**.

Comunicazione

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti:

- il portale web
- i servizi online
- 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.

Newsletter

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario del Friuli SBHU diffondono una newsletter settimanale che consente agli iscritti di essere informati sulle iniziative, gli eventi e le novità dei servizi delle biblioteche afferenti al Sistema. Per ricevere la newsletter è necessario registrarsi indicando il solo indirizzo email, che viene trattato nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy. E' possibile recedere dal servizio in qualsiasi momento.

Attività culturali e promozione della lettura

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" svolge un ruolo nevralgico nelle politiche di promozione del libro e della lettura nel Comune di Manzano, favorendo e incentivando la passione per la lettura, la bibliodiversità, la pratica della lettura ad alta voce, e partecipando attivamente alle iniziative di promozione del libro e della lettura. La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto":

- promuove iniziative volte alla diffusione della lettura;
- organizza vetrine a tema con proposte e consigli di lettura;
- propone una ricca offerta di iniziative culturali, frutto di sinergie con i lettori e le lettrici, con i protagonisti della filiera del libro, con le associazioni del territorio e con le scuole.

La Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” organizza attività culturali in biblioteca e in sedi esterne con l'intento di divulgare l'opera di scrittori e artisti rappresentati nelle sue raccolte e di valorizzare le collezioni di Storia Locale. In questa attività si avvale della collaborazione di cittadini, studiosi, scrittori di cose regionali o di guide turistiche, di scuole e associazioni.

La Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” incoraggia la creazione di gruppi di lettura, rendendosi disponibile ad accoglierne le attività, nella convinzione che la lettura, quando è condivisa con altri, arricchisce l'esperienza, moltiplica le prospettive, facilita lo scambio e l'ascolto.

Servizi per bambini e ragazzi

Per venire incontro alle esigenze degli utenti più giovani, Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” dedica servizi specifici a bambini, bambine, ragazzi e ragazze, a partire dalla primissima infanzia fino all'adolescenza nelle fasce NPL, CREL e YOUNGSTER.

La Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” svolge attività di animazione e di promozione della lettura per diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno, ad utenza libera o specificatamente per le Scuole del territorio, promuovendo le proprie iniziative attraverso i vari organi di informazione, attraverso la propria newsletter, attraverso il portale SBHU e i propri canali social, o comunicando direttamente con le istituzioni scolastiche.

Gli spazi

Nella Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” è presente una Sezione Ragazzi dotata di spazi allestiti e organizzati a misura di giovane lettore con tavoli per lo studio individuale o di gruppo.

Le raccolte

La Biblioteca Comunale “Caterina Percoto”, aderendo al progetto regionale LeggiAMO 0-18, riserva una ricca collezione di libri, audiovisivi e periodici accuratamente selezionata dal bibliotecario. Le raccolte per bambini e ragazzi possono essere richieste in biblioteca oppure prenotate in altre sedi del Sistema alle stesse condizioni della consultazione e del prestito previste per gli adulti.

A sostegno della genitorialità gli adulti possono trovare saggi di puericultura, di psicologia dell'età evolutiva oppure sulla metodologia di lettura ai bambini, mentre a disposizione dei piccoli ci sono libri cartonati, libri morbidi e colorati a loro adatti. 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 non sono in alcun modo responsabili delle scelte effettuate dai minori nell'ambito delle opere presenti nelle raccolte o selezionate dalla Biblioteca Comunale “Caterina Percoto” fra le risorse online.

Il personale della Biblioteca, inoltre, non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della struttura stessa.

La biblioteca per le scuole

La Biblioteca, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche locali, svolge attività di promozione della lettura ideate per le diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno scolastico, promuovendo le proprie iniziative direttamente attraverso la scuola.

La Biblioteca organizza :

- attività e percorsi di lettura ad alta voce dedicati alle scuole dell'infanzia e primaria
- servizio prestiti alle classi

La biblioteca fornisce inoltre i servizi di consulenza bibliografica e di Prestito classe agli insegnanti richiedenti.

Grazie alla stipula di specifiche convenzioni fra il Comune di Manzano e le scuole, la Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" accoglie nelle proprie sedi anche studenti in Alternanza Scuola lavoro

Book Crossing

In alcuni luoghi del Comune di Manzano sono disponibili spazi attrezzati, liberi e gratuiti, dove tutti i cittadini possono prendere o lasciare un libro, nell'ottica dello scambio disinteressato, ricordando che questo luogo non deve diventare un punto di raccolta differenziato o uno "svuota cantina", ma un'occasione ulteriore di scambio, relazione e partecipazione ([link a pagina web](#)).

Servizi di prestito con Ludoteca comunale

La Ludoteca comunale e l'Archivio italiano dei giochi - Centro di documentazione della cultura ludica del Comune di Udine, fa parte del Sistema Bibliotecario del Friuli (SBHU). Si tratta di servizi appositamente dedicati all'esperienza del gioco e alla promozione della cultura ludica (<https://www.sbhu.it/ludoteca-di-udine/>), il cui patrimonio, di quasi 5.000 tra giochi da tavolo e pubblicazioni è in continua crescita.

Gli iscritti al Polo SBN FVG accedono gratuitamente anche al servizio di prestito dei giochi da tavolo: possono essere presi in prestito fino a 2 giochi alla volta per massimo di 10 giorni. I giochi possono essere richiesti a prestito direttamente in Ludoteca negli orari di apertura al pubblico del servizio o tramite prenotazione dal catalogo online (<https://opac.sbhu.it/ludoteca>). In questo caso la prenotazione sarà successivamente confermata dal personale della Ludoteca, che provvede anche a fissare un appuntamento per il ritiro del gioco.

Il servizio di prestito delle pubblicazioni avviene tramite prenotazione dal catalogo online (<https://opac.sbhu.it>); è possibile richiedere al massimo 5 documenti. La prenotazione viene successivamente confermata dal personale e il ritiro del materiale può avvenire in Ludoteca o presso una delle sedi del Sistema Bibliotecario del Friuli (SBHU).

Diritti degli utenti

L'utente regolarmente iscritto ha libero accesso alla Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" e può usufruire dei servizi offerti al pubblico con le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi.

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.

Presso la Biblioteca è esposta l'informativa prevista dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 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 tramite le singole biblioteche, il portale web, i canali social, la newsletter, gli stampati distribuiti nelle biblioteche e in sedi pubbliche del territorio.

Doveri degli utenti

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori della biblioteca 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 e della sicurezza dei luoghi e delle persone;
- rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi.

In Biblioteca 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 della biblioteca 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;
- non occupare per lo studio individuale o di gruppo posti a sedere nelle aree riservate a specifiche categorie di utenti o nelle aree destinate ad altri usi;
- non assentarsi, occupando il posto con i propri libri o con PC, per un periodo superiore ai 15 minuti (trascorsi i quali il posto verrà messo a disposizione di altri utenti);
- non occupare posti a sedere per altre persone;
- non spostare sedie e tavoli dal posto dove sono sistemati per motivi di sicurezza;
- 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";
- rispettare l'obbligo del guinzaglio per i cani al seguito, ad eccezione dei cani di piccola taglia, che possono essere tenuti in braccio o in borsa. I proprietari/detentori degli animali devono assicurarsi che i medesimi non arrechino disturbo o danno ad altri, non ingombrino gli accessi e non sporchino: in questo caso la rimozione delle deiezioni e il ripristino del decoro, della pulizia e dell'igiene del locale è a loro cura e spese. I proprietari / detentori rispondono dei danni provocati a terzi dai loro cani;
- rispettare il divieto di fumo previsto negli ambienti chiusi (L. 3/2003). 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;
- rispettare la raccolta differenziata dei rifiuti (plastica - carta - umido - indifferenziata), smaltendo correttamente i materiali negli appositi contenitori esistenti, in ottemperanza alla disposizioni del Comune di Manzano;
- non danneggiare e non imbrattare i locali e le attrezzature presenti in biblioteca;
- non consumare cibi e bevande;
- osservare tutte le prescrizioni per la sicurezza dei luoghi.

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 spazi e strutture, non arrechino disturbo ad altri frequentatori e non 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;
- non è consentito far consumare ai bambini bevande e merende;

- per motivi di sicurezza i passeggini devono essere riposti in spazi ove non costituiscano ostacolo o ostruzione al passaggio.

In caso di emergenza

In caso di evacuazione della Biblioteca, l'utenza è tenuta a seguire scrupolosamente e tempestivamente le indicazioni impartite dagli addetti, 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 comportare, in ragione della gravità:

- l'allontanamento immediato dalla biblioteca, disposto dal personale della biblioteca e comunicato verbalmente all'interessato, anche con il supporto della forza pubblica se necessario;
- la sospensione temporanea dell'accesso alla biblioteca, di durata proporzionale alla gravità dei fatti contestati, disposta per iscritto con provvedimento motivato dal Bibliotecario, o Funzionario responsabile del Servizio Cultura e Turismo;
- la sospensione a tempo indefinito, disposta dal Bibliotecario, o Funzionario responsabile del Servizio Cultura e Turismo in caso di comportamenti reiterati o di particolare gravità, nell'attesa che l'autorità giudiziaria adotti i provvedimenti di competenza;
- l'applicazione della sanzione amministrativa prevista per il mancato rispetto del divieto di fumo;
- la denuncia immediata all'autorità giudiziaria.

Il personale non è responsabile di eventuali furti o danneggiamenti agli effetti personali dell'utenza e 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 la biblioteca, attraverso la casella di posta elettronica, tramite i canali social.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Reclami e segnalazioni di disservizio possono essere presentate dall'utente in via orale, di presenza o telefonicamente, oppure per iscritto, consegnando il reclamo presso la Biblioteca, inviandolo via posta elettronica all'indirizzo e-mail biblioteca@comune.manzano.ud.it, oppure a quello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. comune@comune.manzano.ud.it.

Il reclamo scritto, debitamente firmato, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il responsabile della Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. La risposta - trasmessa al cittadino tramite posta elettronica o posta ordinaria, in base alla preferenza indicata nel modulo di presentazione del reclamo - indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo.

Valutazione dei servizi

La Biblioteca Comunale "Caterina Percoto" 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.