



Carta dei Servizi

Biblioteca Comunale Domenico Pantone



La Biblioteca ha sede presso Villa Flaiaini, in Via Roma, 32-64011 Alba Adriatica

RESPONSABILE: Dott.ssa Elena Lattanzi

+39 0861 719333

lattanzi.elena@comune.alba-adriatica.te.it

BIBLIOTECARIO: Dott. Francesco

Terrasi

+39 0861 713365

biblioteca@comune.alba-adriatica.te.it

INFORMAZIONI:

<https://www.comune.alba-adriatica.te.it/>

<https://www.facebook.com/VillaFlaiani>

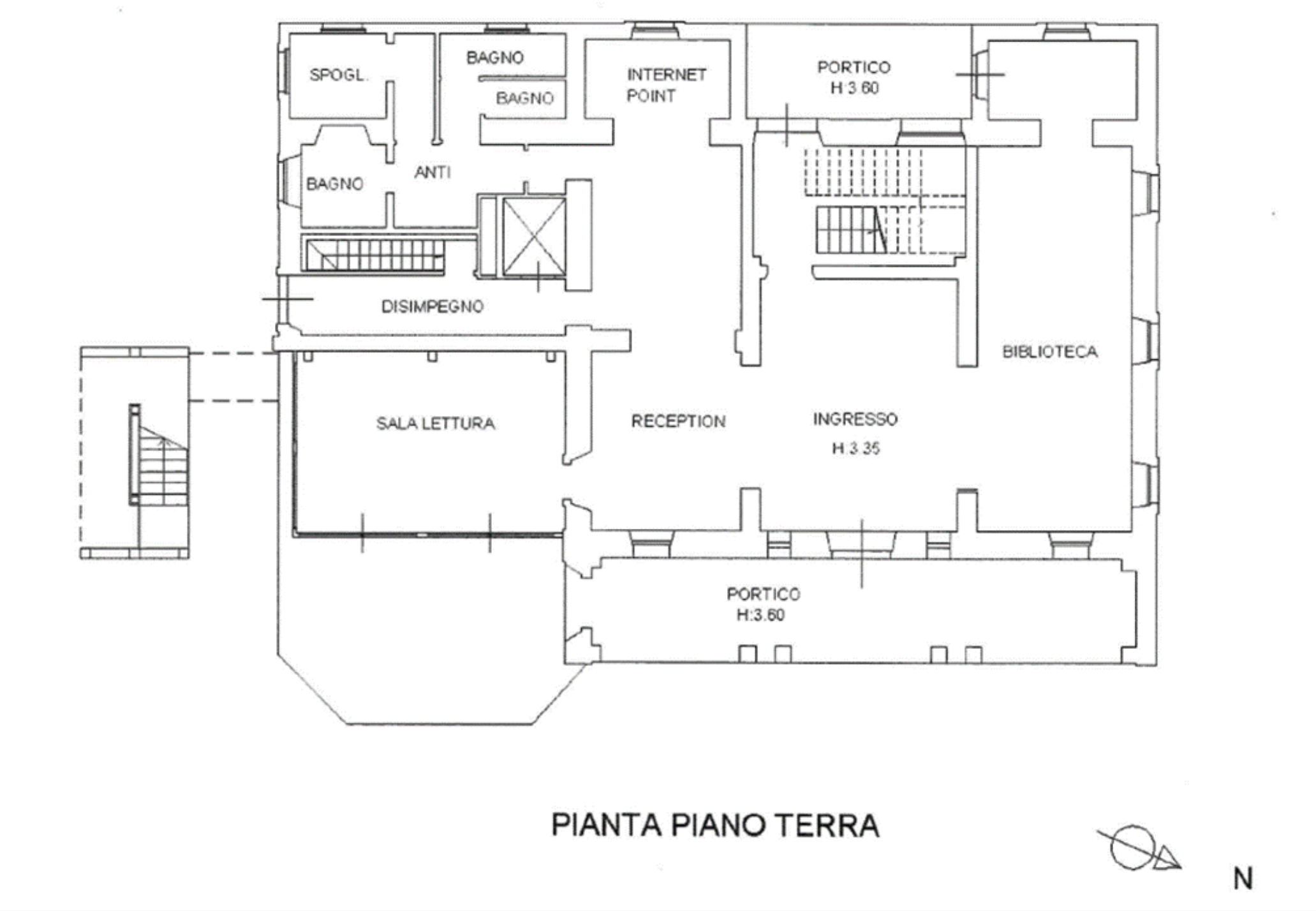
CATALOGO:

[https://opac-](https://opac-bia.nexusit.it/it/biblioteca-alba-adriatica/)

[bia.nexusit.it/it/biblioteca-alba-adriatica/](https://opac-bia.nexusit.it/it/biblioteca-alba-adriatica/)



Planimetria



Indice

- **Premessa**

- **Principi Generali del Servizio**

pag. 5

- Riferimenti normativi
- Competenze e Responsabilità
- Principi ispiratori
- Partecipazione
- Stile del Servizio

- **La Biblioteca di Alba Adriatica**

pag. 17

- il sistema della Biblioteca di Alba Adriatica
- Risorse economiche, strumentali e organizzative
- Le collezioni
- Raccolte speciali: sezione di documentazione locale
- Sezione bambini e ragazzi
- Sviluppo e gestione delle raccolte

- **Servizi per tutti**

pag.23

- Iscrizione e tessera
- Orientamento, consulenza bibliografica e informazioni di comunità
- Consultazione in sede
- Servizi di prestito
- Responsabilità nell’uso e nella conservazione dei materiali
- Quantità massima dei materiali da prendere in prestito
- Durata del prestito
- Registrazione del prestito
- Rinnovi

- Prenotazioni
- Esclusione dal prestito
- Restituzione del materiale
- Ritardo nella restituzione del materiale
- Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito
- Servizi online
- Internet e Servizi Digitali
- Comunicazione
- Erogazione dei servizi
- Attività culturali e promozione della lettura
- Servizi per bambini e ragazzi
- Risorse economiche, strumentali e organizzative

- **Accesso agli spazi**

pag. 44

- Deposito borse e oggetti personali
- Uso postazioni di lettura e studio

- **Diritti e doveri e norme di comportamento**

pag 47

- La tutela dei diritti degli utenti
- Gli impegni degli utenti

- **Entrata in Vigore della Carta dei Servizi**



Principi generali del servizio



PREMESSA

La Carta dei Servizi è una guida alle opportunità offerte al pubblico dal Comune di Alba Adriatica

La Carta è un patto stretto con tutti i frequentatori delle biblioteche: 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 Responsabile dell'Ufficio Cultura e servizi bibliotecari del Comune di Alba Adriatica ne presidia l'attuazione.

Il personale della biblioteca, ed in particolare il Bibliotecario 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 all'indirizzo <https://comune.alba-adriatica.te.it>



Principi generali del servizio



Riferimenti normativi

La biblioteca di Alba Adriatica concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli art. 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) La Biblioteca di Alba Adriatica 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 Raccomandazioni dell'IFLA² (International Federation of Library Associations and Institutions).



Principi generali del servizio



Competenze e responsabilità

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

Il Responsabile dell'ufficio cultura e servizi bibliotecari ha la responsabilità dell'attuazione degli indirizzi, avvalendosi del Bibliotecario il quale gestisce materialmente l'organizzazione e la gestione delle raccolte e dei servizi della biblioteca in tutti i suoi aspetti.



Principi generali del servizio



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 Biblioteca di Alba Adriatica

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.



Principi generali del servizio



Eguaglianza, imparzialità, trasparenza e riservatezza

Tutti gli iscritti alla Biblioteca di Alba Adriatica 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.



Principi generali del servizio



Pluralismo e assenza di censura

Le collezioni della biblioteca di Alba Adriatica 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



Principi generali del servizio



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 alla biblioteca, 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 Biblioteca Comunale di Alba Adriatica 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



Principi generali del servizio



Accessibilità e inclusione

La biblioteca di Alba Adriatica 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 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.



Principi generali del servizio



Efficacia, efficienza e miglioramento continuo

La Biblioteca di Alba Adriatica 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



Principi generali del servizio



Partecipazione

La Biblioteca di Alba Adriatica, valutata 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 ;
- 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;
- l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini;
- l'impiego di lettori volontari

La Biblioteca di Alba Adriatica valorizza la comunicazione attiva con gli utenti e tra gli utenti pubblicando commenti, suggerimenti, pareri e osservazioni sui canali social a cui aderisce



Principi generali del servizio



Stile del 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 Biblioteche 3.

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.



Principi generali del servizio



Il Sistema della Biblioteca di Alba Adriatica

Alla Sistema della biblioteca di Alba Adriatica 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 presuppongano competenze e alfabetizzazione funzionale;
- contribuire a promuovere lo sviluppo socio-economico della comunità e la qualità della vita dei cittadini.

la Biblioteca attraverso relazioni e contatti con gli Istituti scolastici, le Associazioni e i gruppi sociali, condivide progetti di promozione della lettura e realizza attività culturali di interesse collettivo.



Risorse economiche, strumentali e organizzative

La programmazione delle attività e dei servizi della Biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Alba Adriatica nel rispetto di quanto disposto nel regolamento della biblioteca comunale così come modificato dalla D.C.C. 10 del 28.03.2025.

.

la Biblioteca di Alba Adriatica



Le collezioni

- testi di letteratura e saggistica in italiano e in altre lingue;
- dizionari, enciclopedie;
- fumetti e graphic novel;
- guide turistiche;
- audiolibri;
- quotidiani e riviste nazionali;
- DVD, CD e altri supporti digitali;



la Biblioteca di Alba Adriatica



Raccolte speciali: sezione di documentazione locale

E' presente una sezione di documentazione locale che raccoglie i materiali che trattano dell'Abruzzo e del suo territorio con particolare attenzione agli aspetti storici, geografici, economici e demo-etno-antropologici.

La sezione comprende solo una selezione di documenti riguardanti il territorio, perché il compito di documentare e conservare la produzione editoriale locale è affidato alla Biblioteca provinciale "Salvatore Tommasi" de L'Aquila, in ragione dei suoi fondi storici e in qualità di istituto individuato come depositario della copia d'obbligo ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica del 3 maggio 2006 n. 252, "Regolamento recante norme in materia di deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico".

La Biblioteca mantiene continuamente aggiornata la sezione di "Abruzzesistica" per gli eventi cittadini a carattere culturale, artistico e di costume. Si tratta di una documentazione in grado di testimoniare nel tempo gli aspetti della vita del nostro territorio, contribuendo a salvaguardarne la memoria.



la Biblioteca di Alba Adriatica



Sezione bambini e ragazzi

La Biblioteca offre uno spazio organizzato per fasce di età e argomenti, dedicato a bambini e ragazzi sino ai 14 anni ed ai loro accompagnatori.

La Biblioteca ragazzi costituisce un servizio di base rivolto a tutti i bambini e ragazzi e attua forme di collaborazione con la Scuola. La permanenza dei minori nei locali della biblioteca è sotto esclusiva responsabilità dei genitori, ai quali si raccomanda di vigilare affinché i minori tengano un comportamento idoneo all'ambiente.

.



Sviluppo e gestione delle raccolte

La biblioteca di Alba Adriatica provvede all'aggiornamento delle raccolte attraverso acquisti, attività di revisione e doni.

Acquisti

La biblioteca 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 alla Biblioteca di Alba Adriatica 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 consegnando in biblioteca l'apposito modulo cartaceo.

Le proposte sono accolte compatibilmente con le risorse disponibili, la disponibilità sul mercato editoriale e 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, sentito il Comitato di Gestione.

la Biblioteca di Alba Adriatica



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. I documenti scartati possono essere messi a disposizione di Associazioni o altri enti non profit.

Le opere in cattivo stato di conservazione vengono destinate al macero.

Doni

Chiunque può proporre la donazione di libri e altri materiali al Sistema Bibliotecario, che si riserva la facoltà di accettarle, anche parzialmente, selezionandole secondo criteri di coerenza con le proprie finalità. Il materiale accettato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio del Sistema e non potrà più essere reclamato dal donatore.



Iscrizione e tessera

L'iscrizione alla Biblioteca Comunale è gratuita, aperta a tutti ed è il presupposto indispensabile per l'accesso ai servizi, con l'eccezione degli eventi.

L'iscrizione può essere effettuata in Biblioteca presentando un documento di identità.

I minori possono iscriversi in presenza di un genitore o presentando il proprio documento di identità e una delega scritta di un genitore o di un adulto di riferimento, accompagnata dalla fotocopia del documento di identità.

Enti, Uffici e Associazioni possono iscriversi al servizio dietro presentazione di richiesta su carta intestata con firma del legale rappresentante o del titolare, lasciando un nominativo di riferimento.

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 email (se si intende utilizzare i servizi online)

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.

Servizi per tutti



Orientamento, consulenza bibliografica e informazioni di comunità

La biblioteca per mezzo del suo personale specializzato fornisce assistenza e orientamento per:

- l'uso della biblioteca e dei suoi servizi;
- la ricerca a catalogo delle opere possedute dal Sistema 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;
- conoscere indirizzi e attività delle biblioteche del territorio.

Le informazioni di comunità illustrano i servizi del Comune e delle altre istituzioni culturali attive nel Comune di Alba Adriatica.

Assistenza alla ricerca e informazioni bibliografiche sono disponibili anche tramite il servizio online raggiungibile direttamente inviando una mail al biblioteca@comune.alba-adriatica.te.it.



Servizi per tutti



Il servizio consente di inviare una richiesta per:

- ricevere informazioni sulle opere e sulle collezioni della Biblioteca;
- 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.

Tale servizio non risponde alla richiesta di consigli medici, pareri legali, consulenze di tipo professionale, ricerche araldiche e genealogiche, bibliografie esaustive.

Il Servizio ti invierà via mail una risposta entro 3 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 il bibliotecario.



Servizi per tutti



Consultazione in sede

Tutti i libri posseduti della 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 o nei pressi del bancone centrale, possono essere richiesti al bibliotecario;

E' possibile consultare quotidiani e riviste in formato cartaceo;

Il restante materiale è da richiedere al personale bibliotecario. Le consultazioni in sede possono essere registrate nel software del Sistema Bibliotecario per finalità gestionali e statistiche. Per accedere alle sale di lettura per studio o per la consultazione dei materiali in sede, può essere richiesta una prenotazione effettuabile da remoto o, in via residuale, telefonicamente.



Servizi per tutti



Servizi di prestito

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della Biblioteca, per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità. L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita.

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

I minori che non hanno compiuto 15 anni si possono iscrivere al prestito previo malleveria e modulo di iscrizione firmati da un genitore o da chi ne esercita la potestà.

Per l'introduzione di alcuni servizi a distanza della Biblioteca quali il sollecito dei prestiti, l'invio di news, avvisi, ecc., al momento della registrazione viene richiesto il numero di cellulare, l'indirizzo e-mail e la sottoscrizione dell'informativa sulla privacy.



Servizi per tutti



Responsabilità nell'uso e nella conservazione dei materiali

L'utente si impegna a custodire la tessera correttamente e a presentarla al personale per lo svolgimento delle operazioni di servizio che richiedano l'identificazione.

In caso di furto e/o smarrimento l'utente è invitato a darne tempestiva segnalazione alla Biblioteca che provvederà ad annullarla per evitarne successivi usi impropri da parte di terzi.



Quantità massima dei materiali da prendere in prestito-Durata del prestito

Si rimanda a quanto previsto dall'art. 9 del Regolamento della Biblioteca Comunale:

“1.La consultazione del patrimonio della biblioteca è libera e gratuita. Limitazioni in ordine alla durata della consultazione o alla fruizione del materiale possono consentirsi, a discrezione del personale della biblioteca, al solo scopo di permettere la più ampia utilizzazione del patrimonio stesso. (...)”

8.Il prestito ha la durata di 30 gg. Ed è rinnovabile compatibilmente con le esigenze del servizio.

9.La durata del prestito è limitata a 10 gg per le novità librarie (intendendo per tali le acquisizioni effettuate negli ultimi tre mesi), le guide turistiche e i manuali per concorsi.”

Servizi per tutti



Registrazione del prestito

La registrazione del prestito avviene a cura del personale al cospetto dell'utente, che è chiamato a verificare la correttezza della registrazione e la corrispondenza dello stato dei suoi effettivi prestiti con quella registrata sulla base dati.

L'utente ha facoltà di richiedere gratuitamente lo scadenzario dei prestiti risultanti a suo nome sulla base dati, a titolo di promemoria e a garanzia della correttezza e completezza delle registrazioni



Servizi per tutti



Rinnovi

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

La richiesta di rinnovo può essere effettuata a scelta in una delle seguenti modalità:

- di persona;
 - per telefono, chiamando il numero di riferimento;
 - per e-mail all'indirizzo biblioteca@comune.alba-adriatica.te.it
- a partire da 5 giorni prima della scadenza del prestito



Servizi per tutti



Prenotazioni

Gli utenti iscritti possono prenotare i materiali già in prestito sia per telefono, chiamando il numero di riferimento, sia per e-mail, all'indirizzo biblioteca@comune.alba-adriatica.te.it.

Si possono prenotare fino ad un massimo di 5 materiali. Una volta rientrata l'opera prenotata, il personale provvede ad avvisare il richiedente in giornata. L'opera viene tenuta in deposito presso il banco prestiti per 5 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.



Servizi per tutti



Esclusione dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- tutte le monografie pubblicate da oltre ottant'anni, edizioni rare o di pregio;
- i materiali in cattivo stato di conservazione;
- le enciclopedie e i dizionari;
- i volumi destinati alla sola consultazione interna;
- i periodici;
- Grandi formati prevalentemente illustrati.



Restituzione del materiale-Ritardo nella restituzione del materiale

La restituzione può essere effettuata personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate presso la Biblioteca o tramite posta all'indirizzo della Biblioteca: via Roma n. 32, 64011 Alba Adriatica, Teramo.

Per la restituzione non è necessario esibire la tessera

L'utente in ritardo nella restituzione dei documenti è automaticamente sospeso dal servizio di prestito e da tutti gli altri servizi che richiedano l'identificazione.

La Biblioteca si propone di agevolare gli utenti nel rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratis, ad ogni prestito, un segnalibro con scadenziario a titolo di memorandum;
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e telefonicamente);
- producendo solleciti per via telefonica o tramite messaggi di posta elettronica.

Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica insieme all'utente l'integrità e le condizioni fisiche del materiale, segnalando eventuali difetti.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie o manomissioni di parti del materiale librario.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca consegnando copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, fatto salvo quanto previsto dal regolamento comunale;

Internet e Servizi Digitali

WiFi

La biblioteca è servita dalla rete WiFi del Comune di Alba Adriatica. Il servizio consente di accedere a internet gratis. Per utilizzare il servizio occorre collegarsi alla rete WiFi, inserendo la password fornita dal personale in servizio. Non è previsto un servizio di assistenza. Il bibliotecario può raccogliere segnalazioni di disservizi o richieste di ripristino delle password che verranno trasmessi agli uffici comunali competenti.

Navigazione internet

In biblioteca sono presenti postazioni dedicate alla consultazione di internet per fini di studio, ricerca e documentazione.

Non si potrà, durante l'accesso alla rete Wi-Fi della Biblioteca:

- o effettuare telefonate virtuali;
- o effettuare operazioni che richiedano tempi eccedenti l'orario di chiusura della Biblioteca;
- o svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete;
- o scaricare musica e filmati;
- o installare programmi sul proprio pc;
- o accedere a siti protetti.

Per i minori di 18 anni la richiesta con liberatoria deve essere firmata in sede da un genitore e corredata della fotocopia del documento d'identità dell'adulto

Servizi per tutti



Servizi online

Portale web <https://www.comune.alba-adriatica.te.it/Amministrazione/Uffici/Biblioteca-Comunale> garantisce l'accesso al catalogo e ai servizi online, informa su sedi, orari, servizi,

Catalogo online Attraverso il catalogo online è possibile verificare se un'opera è presente nelle raccolte della Biblioteca di Alba Adriatica e verificarne la disponibilità.

MLOL Il Sistema Bibliotecario aderisce a MediaLibraryOnLine, la più importante rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale.



Servizi per tutti



Comunicazione

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

- il portale web ww.comune.alba-adriatica.te.it
- i servizi online
- i canali social

Il bibliotecario è sempre disponibile per informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dalla Biblioteca comunale e dall'Ufficio Cultura.

La biblioteca, grazie ai social network offre al pubblico l'opportunità di interagire con le biblioteche e ai bibliotecari la possibilità di ricevere suggestioni e stimoli per migliorare il servizio.

Oltre alla pagina Facebook, la biblioteca è presente su Instagram, con segnalazioni di eventi, proposte di lettura e rubriche periodiche su libri, musica, spettacoli ed eventi.



Servizi per tutti



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

- il portale web ww.comune.alba-adriatica.te.it
- i servizi online
- i canali social

Il bibliotecario è sempre disponibile per informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dalla Biblioteca comunale e dall'Ufficio Cultura.

La biblioteca, grazie ai social network offre al pubblico l'opportunità di interagire con le biblioteche e ai bibliotecari la possibilità di ricevere suggestioni e stimoli per migliorare il servizio.

Oltre alla pagina Facebook, la biblioteca è presente su alcuni dei social network più diffusi come Instagram, con segnalazioni di eventi, proposte di lettura e rubriche periodiche su libri, musica, spettacoli ed eventi.



Servizi per tutti



EROGAZIONE DEI SERVIZI

- **Informazioni e assistenza:** il banco informazioni è dedicato al front-office presso il quale richiedere informazioni di natura generale, ricerche catalografiche e bibliografiche.
- **Area selezione:** suddivisa in “Collezione generale” e “Sezione ragazzi”.
- **Area computer:** spazio dedicato a cinque postazioni dotate di accesso a internet.
- **Emeroteca:** area dedicata alla consultazione dei quotidiani ove è possibile consultare una selezione di testate giornalistiche



Attività culturali e promozione della lettura

- Il Sistema Bibliotecario svolge un ruolo nevralgico nelle politiche di promozione del libro e della lettura, 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 biblioteca
 - 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 organizza attività culturali nella biblioteca 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 scuole e associazioni.
- La Biblioteca si avvale della collaborazione di lettori volontari disponibili a portare la propria voce nelle scuole, negli ospedali, nelle case di riposo, nelle carceri, nei luoghi di ritrovo e in molti altri posti per far vivere la magia dell'ascolto e della parola letta ad alta voce. I lettori volontari operano nell'ambito dei "Patti Locali per la Lettura"

Servizi per tutti



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.

La biblioteca fornisce collezioni dedicate di libri, audiovisivi e periodici accuratamente selezionata dal bibliotecario sentito il comitato di Gestione.

- 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 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.



Risorse economiche, strumentali e organizzative

- La programmazione delle attività e dei servizi della Biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Alba Adriatica.
- La Biblioteca mette a disposizione n. 5 postazioni PC per la ricerca a catalogo, la navigazione internet e l'editing elettronico.
- La Biblioteca attraverso relazioni e contatti con gli Istituti scolastici, le Associazioni e i gruppi sociali, condivide progetti di promozione della lettura e realizza attività culturali di interesse collettivo

Accesso agli spazi



Orari di apertura al pubblico

- La Biblioteca osserva i seguenti orari di apertura al pubblico:
- lunedì, mercoledì, venerdì: 09:00 – 13:00;
- martedì e giovedì: 09:00 – 13:00 / 15:30 – 17:50;

i In occasione delle festività e nella stagione estiva gli orari possono essere modificati o ridotti oppure la biblioteca può prevedere la chiusura totale.

- Le variazioni degli orari di apertura sono segnalate tramite avviso affisso nell'area esterna ed interna della Biblioteca e sul sito web, pagine social per darne massima diffusione.
- La biblioteca è accessibile e libera da barriere architettoniche.
- Le visite scolastiche guidate avvengono durante gli orari di apertura e devono essere programmate con anticipo di almeno 15 giorni, inviando una PEC al Servizio Bibliotecario all'indirizzo protocollo@pec.comune.alba-adriatica.te.it



Accesso agli spazi



Deposito borse e oggetti personali

- La Biblioteca Comunale è dotata di una scaffalatura munita di chiavi per il deposito di borse e per l'utilizzo è necessario rivolgersi al personale.
- Possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, ecc. e il personale non è responsabile di eventuali furti o danneggiamenti e declina ogni responsabilità per oggetti lasciati incustoditi nelle sale o dimenticati.



Accesso agli spazi



Uso postazioni di lettura e studio

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali. Gli utenti sono invitati ad occupare a propria scelta le postazioni che risultino libere e a condividere lo spazio con altri utenti, disponendo il materiale di studio e gli oggetti personali in modo da garantire agli altri pari diritti di fruizione degli spazi comuni



Gli Impegni della Biblioteca



La tutela dei diritti degli utenti

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dalla Biblioteca, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa Carta dei Servizi, sono previste procedure di reclamo che l'utente può inoltrare utilizzando l'apposito modulo in appendice, inviandolo all'indirizzo protocollo@pec.comune.alba-adriatica.te.it, specificando le proprie generalità.

I reclami anonimi e privi della fotocopia del documento di identità non sono presi in considerazione.

La Biblioteca, dopo aver compiuto con la massima celerità gli accertamenti del caso attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo, si impegna a rispondere entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo



Gli Impegni della Biblioteca



Gli impegni degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Gli utenti devono:

- rispettare le modalità stabilite dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi nell'utilizzo delle prestazioni offerte, onorare le scadenze;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno;
- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura da parte degli operatori della Biblioteca;
- risarcire l'Amministrazione Comunale dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti.

In particolare gli utenti sono richiamati ad adottare comportamenti congrui con i diversi usi degli spazi: le aree destinate allo studio individuale o comunque classificate come silenziose devono spingere l'utente a un comportamento adeguato al rispetto delle esigenze di raccoglimento dei singoli. In queste aree non è permesso parlare ad alta voce, studiare in gruppo, tenere attive le suonerie dei cellulari, conversare e/o svolgere quelle attività rumorose che possano arrecare disturbo.

Il personale è autorizzato a richiamare tutti gli utenti a tenere un comportamento congruo e ad allontanare dall'edificio chi eventualmente non si adegui alle regole adottate, anche richiedendo l'intervento dei Carabinieri.



ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI



La presente Carta dei Servizi entra in vigore, a partire da maggio 2025 dopo essere stata approvata dalla Giunta Comunale

