



# COMUNE DI APRILIA

## Provincia di Latina

### III SETTORE

#### *Istruzione Cultura e Sociale*

## **Carta dei servizi della Biblioteca Comunale G. Manzù**

### ***Indice***

1. Premessa
2. Elementi identificativi e missione della Biblioteca Comunale **G. Manzù**
3. Principi di erogazione del servizio
4. Strumenti per l'erogazione del servizio
5. Servizi
6. Diritti e doveri
7. Tutela dei diritti degli utenti, informazione e partecipazione

### ***1. Premessa***

#### ***a. Cosa è la carta dei servizi***

La Carta dei Servizi (d'ora in poi C.S.) è uno strumento di garanzia già in vigore da alcuni anni in diversi settori della Pubblica Amministrazione, in particolare nell'erogazione di servizi pubblici.

Fondamentalmente la C.S. disciplina i rapporti tra l'erogazione di un Servizio – quello bibliotecario in questo caso – e gli utenti, definendo una sorta di patto, nel quale il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della fruizione nonché le forme di partecipazione e controllo messe a disposizione degli utenti.

#### ***b. Perché la Carta dei Servizi***

Un primo motivo per l'elaborazione di una C.S. per la Biblioteca Comunale **G. Manzù** riguarda l'opportunità di qualificare un servizio pubblico - tale e a tutti gli effetti deve ritenersi una biblioteca nell'approccio all'elaborazione di una C.S. - diventando quindi lo strumento privilegiato per informare l'utente sulla quantità e qualità dei servizi offerti ed anche un utile parametro per valutare la qualità della vita nella città.

Un secondo motivo deriva dalla necessità di recepire e fare propri i principi contenuti in dichiarazioni e atti normativi che si riportano al successivo punto c.

#### ***c. Riferimenti normativi***

1. Art. 9, comma 1, Costituzione. “La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica”.
2. Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'*International Federation of Library Associations and Institutions* (1999)
3. Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1995). “La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Questo Manifesto dichiara la fede dell'Unesco nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne. Perciò l'Unesco incoraggia i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo.  
La biblioteca pubblica è “il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi

utenti ogni genere di conoscenza e informazione”.

4. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. La Direttiva prevede che nell'erogazione di servizi pubblici ci si debba ispirare ad alcuni principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), individuando i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottare e pubblicare standard, sia generali che specifici, di qualità e quantità dei quali si deve assicurare il rispetto, anche con appositi metodi di valutazione.

## ***2. Elementi identificativi e mission della Biblioteca Comunale G.Manzù***

### **Elementi identificativi**

Biblioteca Comunale G. Manzù

L.go G. Marconi – 04011 Aprilia (LT)

Contatti:

Uffici: Tel.0692018501

Dirigente: Tel. 0692018218

Responsabile: Tel. 0692018629

Mail: [biblioteca@comune.aprilia.lt.it](mailto:biblioteca@comune.aprilia.lt.it)

Sito web: [www.comune.aprilia.lt.it](http://www.comune.aprilia.lt.it)

Orario di apertura al pubblico ed erogazione dei servizi:

Da lunedì a venerdì

Mattino 09.00 – 13.00

Pomeriggio 15.00 – 18.50

Nei mesi di luglio e agosto l'orario può subire variazioni

### **La “mission” della Biblioteca Comunale G. Manzù**

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* si configura come una biblioteca di conservazione e di pubblica lettura, al servizio dei cittadini, quale via locale di accesso libero e gratuito all'informazione e alla conoscenza.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* si rivolge a tutti i potenziali utenti, senza alcuna distinzione, in linea con i principi enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* vuole coniugare la sua tradizionale vocazione alla conservazione del patrimonio storico con le moderne istanze della multimedialità e della multiculturalità, con l'obiettivo di fornire a tutti i potenziali utenti: opportunità di informazione e apprendimento, strumenti per lo studio e la ricerca, proposte per la libera lettura, occasioni di socializzazione e di impiego del tempo libero.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* è in crescita e vuole offrire raccolte aggiornate e rappresentative dell'attuale produzione editoriale locale e nazionale e documentare la cultura contemporanea attraverso tutti gli strumenti e i supporti informativi: libri, quotidiani e riviste, CD, DVD, risorse elettroniche.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* è in evoluzione: i suoi servizi vengono continuamente rinnovati per assecondare le esigenze degli utenti, ai quali viene proposta una modalità di accesso alla cultura amichevole e informale.

## ***3. Principi di erogazione del servizio***

### **Uguaglianza**

I servizi della *Biblioteca Comunale G. Manzù* sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, credo politico o religioso, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.

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

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

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si

rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

### **Imparzialità e continuità**

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente annunciati, adoperandosi in ogni modo per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

### **Accessibilità**

La *Biblioteca Comunale G. Manzù*, compatibilmente con le proprie risorse, effettua orari di apertura il più possibile ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* è impegnata nella eliminazione delle barriere architettoniche.

### **Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

### **Partecipazione e trasparenza**

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della *Biblioteca Comunale G. Manzù* saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* si adopera per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

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

Il funzionamento della *Biblioteca Comunale G. Manzù* si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La misurazione e verifica dei risultati è costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Vengono perseguiti gli standard professionali di servizio. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

## **4. Strumenti per l'erogazione del servizio**

### **Sede**

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è immediatamente riconoscibile. L'edificio non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna.

Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio.

### **Raccolte documentarie e loro organizzazione**

Il patrimonio della *Biblioteca Comunale G. Manzù* è costituito da documenti suddivisi tra fondi antichi, libri moderni, libri per ragazzi, periodici, materiale multimediale (DVD, CD audio, CD ROM).

I documenti sono ordinati secondo criteri biblioteconomici volti a garantirne la maggiore fruibilità possibile da parte degli utenti.

Le procedure di catalogazione delle opere possedute fanno riferimento alle norme di biblioteconomia correntemente adottate.

L'incremento del patrimonio documentario e multimediale deriva dall'acquisto di libri, periodici, documenti in formato multimediale effettuato sulla base della disponibilità di bilancio.

Entro questo limite, la *Biblioteca Comunale G. Manzù* acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali internazionalmente riconosciuti.

Della *Biblioteca Comunale G. Manzù* fa attualmente parte anche l'Archivio Storico Comunale, memoria della Città di Aprilia.

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

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

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

### **Cooperazione interbibliotecaria**

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* aderisce al Servizio bibliotecario nazionale attraverso il Sistema Bibliotecario Regionale (O.B.R.). Ciò consente agli utenti di accedere al servizio di prestito interbibliotecario a livello regionale e nazionale e facilita l'adozione di nuovi servizi su scala regionale, con una migliore allocazione delle risorse.

## **5. Servizi**

### **Letture e consultazione**

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

Il servizio di lettura e consultazione è aperto a tutti. Parte del materiale è disposta "a scaffale aperto" ed è direttamente accessibile dagli utenti. Per i documenti conservati nei magazzini occorre fare una richiesta al front-office.

Per la ricerca di libri è possibile consultare il catalogo a schede e, per tutti i documenti acquisiti, è disponibile il catalogo elettronico a questo indirizzo:

<https://opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do>

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

Non ci sono limitazioni allo studio con libri propri, fatte salve le esigenze di interesse generale di tutti gli utenti della biblioteca.

Presso l'Emeroteca possono essere consultati quotidiani e periodici. La *Biblioteca Comunale G. Manzù* mette a disposizione del pubblico 6 quotidiani.

## **Servizio di prestito**

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito.

Per accedere al prestito occorre essere iscritti alla *Biblioteca Comunale G. Manzù*. L'iscrizione si può fare presso il front-office presentando un documento di identità e compilando un modulo di iscrizione.

È possibile prendere in prestito:

- un libro alla volta. Durata del prestito: 15 giorni prorogabili per una sola volta, salvo prenotazioni.

Sono escluse dal prestito a domicilio queste tipologie di documenti:

- opere di consultazione compresi i dizionari;
- opere afferenti ai fondi locali;
- opere facenti parte di fondi storici e archivi personali;
- tesi di laurea;
- quotidiani e periodici;
- le miscellanee;
- opere antiche, rare o di pregio e tutte le opere il cui stato di conservazione imponga particolari misure di sicurezza nella consultazione;
- opere comunque pubblicate prima del 1950.

È possibile prenotare un documento in prestito a un altro utente direttamente in Biblioteca. Il documento prenotato resta a disposizione dell'utente che lo ha richiesto per massimo tre giorni dopo il suo rientro, trascorsi i quali, se non viene ritirato, la prenotazione si intende decaduta.

Qualora il materiale prestato non sia restituito entro i termini prescritti, trascorsi quindici giorni dalla scadenza la Biblioteca ne sollecita la restituzione, per telefono o e-mail. Trascorsi ulteriori sette giorni invia a domicilio dell'utente moroso un avviso di sollecito. Superati i trenta giorni di ritardo il sistema esclude automaticamente l'utente dal prestito per un periodo uguale al ritardo cumulato. In caso di danneggiamento o di mancata restituzione l'utente verrà escluso dal prestito (invia temporanea o definitiva in caso di recidiva) e dovrà provvedere all'acquisto di una nuova copia o, se non disponibile in commercio, di documento di analogo valore commerciale.

## **Prestito interbibliotecario**

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* eroga ai suoi utenti il servizio di prestito interbibliotecario, una forma di prestito che consente di reperire documenti presso altre biblioteche presenti sul territorio nazionale o internazionale. La *Biblioteca Comunale G. Manzù* si fa carico della richiesta di prestito alle altre Biblioteche. È possibile richiedere fino ad un massimo di un documento per lettore. La richiesta viene presentata di persona al bibliotecario, compilando in ogni sua parte, il modulo reperibile in biblioteca e può essere annullata solo se non ancora trasmessa alla biblioteca prestante. Il servizio è a pagamento essendo a carico del richiedente il rimborso delle spese postali. La biblioteca provvederà ad avvisare il lettore all'arrivo della pubblicazione, che rimane a sua disposizione per cinque giorni: nel caso di mancato ritiro, la pubblicazione viene restituita alla biblioteca prestante e l'utente viene sospeso dai servizi in via temporanea o definitiva in caso di recidiva. L'utente è tenuto a rispettare le condizioni, le restrizioni e gli eventuali rimborsi spese previsti dalla biblioteca prestante e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti alle pubblicazioni ricevute in prestito. Il servizio di prestito interbibliotecario è sospeso dal 1 al 31 agosto.

## **Servizio di riproduzione e fornitura documenti**

Il servizio di riproduzione con fotografia e scannerizzazione è disponibile per gli utenti della *Biblioteca Comunale G. Manzù* che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* effettua servizio del tipo sopra menzionato solo per il proprio materiale dietro esplicita richiesta al front-office. Non è consentita la riproduzione con qualsiasi mezzo di documenti dei fondi storici se non espressamente autorizzata dalla direzione della biblioteca.

## **Servizio di informazione**

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* fornisce servizi di consulenza bibliografica e assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Per effettuare questo servizio la *Biblioteca Comunale G. Manzù* si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento.

I cataloghi elettronici e a schede nonché le banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti.

## **Servizio Internet**

Tutti i locali della *Biblioteca Comunale G. Manzù* sono dotati di una connessione Internet WI-FI di cui gli utenti possono servirsi liberamente tramite i propri dispositivi.

Sono disponibili **tre** postazioni per la libera navigazione in Internet nell'antisala, al cui personale è demandata la gestione di questo servizio disciplinato da apposito regolamento.

## **Servizi per bambini e ragazzi**

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la Sezione bambini e ragazzi della *Biblioteca Comunale G. Manzù* offre servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico.

I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

È parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza.

La Sezione bambini e ragazzi mette a disposizione volumi scelti per la qualità dei testi e delle immagini con particolare attenzione alle esigenze delle diverse fasce di età.

La Sezione offre libri selezionati per incontrare i mutevoli interessi dei ragazzi, incoraggiare la lettura per piacere e per studio, sostenere la capacità di fare ricerche ed elaborare le informazioni.

Per gli insegnanti è disponibile una sezione dedicata al libro e alla promozione della lettura. È presente inoltre uno scaffale multiculturale con libri in varie lingue per favorire l'incontro e la comprensione tra culture diverse. La Biblioteca Ragazzi mette a disposizione dei propri utenti anche uno **scaffale di in-book**, libri in simboli utilizzabili (modeling) quali facilitatori relazionali per soggetti portatori di disabilità della comunicazione oltre a libri per soggetti con difficoltà visive e audiolibri.

La Sezione effettua una programmazione culturale continuativa che collega il ruolo della biblioteca al territorio. In tale direzione vengono organizzate letture ad alta voce, laboratori creativi, animazioni, incontri con l'autore e altre iniziative volte a promuovere il libro e la lettura.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* aderisce inoltre al progetto nazionale *Nati per leggere*, per favorire l'approccio con il libro e la lettura dei bambini in età prescolare.

È possibile utilizzare il prestito a domicilio con le stesse modalità del servizio erogato agli adulti. Si possono prendere in prestito fino a 1 libro per un periodo di 30 giorni.

## **Documentazione locale**

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica e attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

## **Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca**

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.

Organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza, l'uso dei seguenti servizi:

- la lettura, l'informazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione e il confronto fra saperi diversi.

La *Biblioteca Comunale G. Manzù* promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

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

## **6. Diritti e doveri**

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

*L'amministrazione locale deve:*

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

*Il personale deve:*

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

*L'utente deve:*

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

## **7. Tutela dei diritti degli utenti, informazione e partecipazione**

### **Reclami**

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla *Biblioteca Comunale G. Manzù* nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato – al Dirigente Istruzione, Cultura e Sociale – verbalmente, per iscritto al Protocollo Generale dell'Ente ([protocollogenerale@pec.comune.aprilia.lt.it](mailto:protocollogenerale@pec.comune.aprilia.lt.it)) o spedito per posta elettronica. I reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto (vedi modulo in allegato). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

### **Rapporto con gli utenti**

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il Dirigente del Servizio Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

### **Informazione e partecipazione**

A cadenza almeno biennale la *Biblioteca Comunale G. Manzù* effettua un'indagine presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati e in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare in qualsiasi momento suggerimenti per l'acquisto di libri e documenti via mail o utilizzando il modulo disponibile presso il front-office nonché fornire indicazioni per il miglioramento dei servizi (vedi modulo allegato).

Sono consentite – e favorite – forme di partecipazione alle attività della *Biblioteca Comunale G. Manzù*, inerenti la promozione dei libri e della lettura, da parte di singoli e associazioni culturali.

Le associazioni culturali cittadine e, fra queste, le eventuali associazioni costituite fra gli utenti della Biblioteca, possono essere chiamate a concorrere, a titolo consultivo, alla definizione degli obiettivi e delle attività nonché alla valutazione della qualità ed efficacia dei servizi resi dalla *Biblioteca Comunale G. Manzù*. La Carta dei Servizi è affissa in Biblioteca e resa pubblica attraverso il sito internet della Città di Aprilia.

Le modifiche alla Carta dei Servizi possono essere adottate in qualunque momento con deliberazione della Giunta comunale. La *Biblioteca Comunale G. Manzù* si impegna a darne tempestivamente la massima pubblicità.



