

Associazione di promozione sociale CENTRO DONNA LILITH



“La “biblioteca” è una struttura permanente che raccoglie, cataloga e conserva un insieme organizzato di libri, materiali e informazioni, comunque editi o pubblicati su qualunque supporto, e ne assicura la consultazione al fine di promuovere la lettura e lo studio.
(Codice dei beni culturali e del paesaggio)

Carta dei Servizi Biblioteca



CENTRO DONNA LILITH
CASA RIFUGIO EMILY

PREMESSA

La raccolta di testi, saggi, documenti e materiale anche non a stampa ha sempre accompagnato l'attività del Centro Donna Lilith di Latina Aps, (d'ora in poi denominata CDL Aps) nei primi tempi finalizzata soprattutto alla formazione e aggiornamento delle attiviste e, a partire dalla metà degli anni '90, a supportare i progetti di educazione permanente per donne adulte e di pedagogia e didattica della differenza.

La raccolta si è man mano ampliata, anche sulla base delle richieste esterne, tanto che la biblioteca ha sempre avuto un suo spazio specifico nelle varie sedi che l'Associazione ha abitato.

A partire dalla metà del primo decennio del 2000, il CDL Aps ha lavorato alla creazione di uno spazio strutturato **legato al femminismo e ai movimenti di donne, di genere e transgender**, con l'obiettivo di generare e trasmettere elaborazioni culturali e pratiche politiche delle donne, che si è concretizzato nel 2009 nel **Centro di Documentazione "Maria Rita Mogno"**, inaugurato e dedicato alla nostra Vicepresidente, ricercatrice scientifica, prematuramente scomparsa, e che comprende la Biblioteca con Emeroteca e l' ArDL – Archivio delle Donne di Latina.

La Biblioteca è il luogo centrale del Centro di Documentazione e supporto fondamentale della *mission* del CDL Aps: le attività di accoglienza e ospitalità alle donne in temporanea difficoltà (centri antiviolenza, casa rifugio "Emily", case di semi - autonomia) e di sostegno ai loro percorsi di uscita dalla violenza, sono state affiancate dall'attività di prevenzione e informazione rivolta a tutta la cittadinanza e di formazione interna ed esterna per associazioni, enti e organismi, docenti.

La conoscenza della storia delle donne, della loro cultura e produzione nei diversi campi del sapere sono strumenti per prevenire e contrastare non solo le discriminazioni e la violenza di genere, ma anche la cultura sessista e patriarcale che impedisce il pieno affermarsi delle libertà femminili e il benessere personale.

Educare alle differenze, riconoscere e dare valore alla presenza femminile nella storia e nella società, ridefinire i tradizionali ruoli sessisti, sono azioni e buone prassi importanti, soprattutto se rivolte alle giovani generazioni: è l'attività che il Centro Donna Lilith svolge in modo continuativo e non episodico all'interno delle scuole di ogni ordine e grado.

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** della **Biblioteca** del Centro Donna Lilith Aps di Latina è lo strumento che delinea e rende note le finalità, i principi, le caratteristiche, i servizi offerti, le modalità organizzative e di erogazione delle prestazioni, allo scopo di facilitarne la fruizione, in un'ottica di trasparenza, efficacia e miglioramento dei rapporti tra utenza e qualità dei servizi.

In particolare, la presente Carta dei servizi ha lo scopo di:

- presentare la biblioteca e le risorse disponibili
- pubblicizzare i principali servizi offerti
- descrizione dei diritti/doveri dell'utenza
- definire impegni a livello di prestazioni attuali e impegno al miglioramento.

È sottoposta ad aggiornamento **biennale**.



FINALITA'

La Biblioteca, in coerenza con le finalità e gli obiettivi del CDL Aps, si caratterizza come **biblioteca di genere** specializzata in *storia, politica e cultura delle donne; violenza di genere; femminismo, neofemminismo, transfemminismo; parità di genere e diritti delle donne; pacifismo, colonialismo, migrazione*,

attenta a fornire alla comunità materiale documentario su diversi supporti, nell'ottica di approfondire temi e realizzare azioni volte alla valorizzazione della soggettività femminile e di genere; di documentare, promuovere e trasmettere il patrimonio culturale delle donne; di prevenire il fenomeno della violenza di genere e di ogni forma di discriminazione; di creare condizioni di effettiva parità e uguaglianza sostanziale per ciascuna e ciascuno, contribuendo alla formazione di una cultura del rispetto, della non violenza, della solidarietà sociale, della pace.

I PRINCIPI

Essendo una **biblioteca privata aperta al pubblico**, i principi ispiratori fanno riferimento alla Costituzione italiana (artt. 2, 3, 9), alla L.R. n. 24 del 15.11.2019 e al Manifesto UNESCO/IFLA.

- Uguaglianza e imparzialità
- Continuità del servizio
- Partecipazione e trasparenza
- Efficacia ed efficienza
- Riservatezza e privacy
- Sicurezza.

Uguaglianza e imparzialità

Tutti* devono poter accedere ai servizi offerti (come sotto specificati) alle medesime condizioni, senza discriminazione alcuna.

L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito, nel riconoscimento del diritto all'informazione e alla documentazione al fine di promuovere e garantire l'apprendimento permanente, l'indipendenza delle decisioni, lo sviluppo culturale della persona e dei gruppi sociali.

La biblioteca si ispira al principio di pari dignità sociale e di uguaglianza, nel rispetto di ogni diversità, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, etnia, religione, opinione, condizione personale e sociale.

In particolare la Biblioteca opera per l'eliminazione di ogni discriminazione sessista e per la rimozione di stereotipi e pregiudizi che ostacolano la piena affermazione delle libertà individuali.

È attenta a promuovere la cultura delle pari opportunità e del dialogo tra culture diverse, sia con l'acquisizione e l'offerta di testi specifici che azioni positive (presentazione di libri, convegni etc.), favorendo l'inclusione sociale.



Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare, secondo tempi e modalità comunicate al pubblico. Cambiamenti e variazioni vengono tempestivamente diffuse tramite avvisi nella sede e sui social attivi dell'Associazione, per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca è un luogo di accoglienza e condivisione; promuove la partecipazione dell'utenza (sia in proprio che in gruppo) alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste e reclami, collabora con le associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali, sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione fra utenti. Massima attenzione viene data all'utilizzo di un linguaggio chiaro nei rapporti con l'utenza.

Efficienza ed efficienza

La Biblioteca si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza (organizzazione delle risorse per il conseguimento del miglior risultato) e dell'efficacia (conseguimento dei risultati più possibili adeguati ai bisogni dell'utenza) dei servizi con l'intento di rendere massima la soddisfazione dell'utenza.

Il conseguimento di tali obiettivi verrà monitorato con la somministrazione di schede di valutazione del servizio, in ottemperanza al sistema di gestione della Qualità che il CDL Aps ha adottato fin dal gennaio 2007 (certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000)

Riservatezza e privacy

La Biblioteca garantisce la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e del materiale preferito dall'utenza, con riferimento alla normativa su privacy e trattamento dati personali.

(Dlgs n° 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e Regolamento UE 2016/679)

Sicurezza

La Biblioteca rispetta le norme relative alla tutela della salute e della sicurezza.

LA BIBLIOTECA

Contatti:

- Numero telefonico: +39 0773 664165
- Pagina web: www.centrodonnalilith.it
- Indirizzo mail: bibliotecacdl@libero.it

Strutture, spazi e attrezzature

La Biblioteca è ubicata nella sede associativa del CDL Aps, viale XVIII Dicembre n. 43, nel centro della città, facilmente raggiungibile e collegata con il servizio pubblico di trasporti.



L'edificio, a destinazione mista, è dotato di impianto di ascensore.

La biblioteca dispone di spazi adatti alla lettura, alla consultazione e alla fruizione di eventi culturali.

Gli ambienti sono confortevoli e luminosi, puliti e decorosi.

E' previsto uno spazio gioco/lettura per minor* che accompagnano le donne che si recano nella sede del CDL per seguire i percorsi di uscita dalla violenza.

La maggior parte del materiale è sistemato a scaffale chiuso, con collocazione fissa, classificato secondo il sistema CDD, Classificazione Decimale Dewey.

Personale della Biblioteca

La biblioteca dispone di personale idoneo per le funzioni biblioteconomiche, costituito da: una responsabile, una addetta alla catalogazione in SBN, una segretaria e una operatrice a supporto dei servizi offerti.

Il patrimonio

I beni mobili e immobili della biblioteca sono proprietà del CDL Aps, che con proprie risorse, inserite nel Bilancio annuale, ne cura l'acquisto e le manutenzioni.

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste di testate storiche e materiale multimediale, raccolto sia attraverso acquisti mirati in relazione alle attività svolte dal CDL sia con donazioni di socie e simpatizzanti.

Sono presenti anche tesi di laurea con ottica di genere e sui temi della prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne, realizzate da studenti svolgendo attività di ricerca, documentazione e raccolta di testimonianze presso l'Associazione (Centri antiviolenza e Casa rifugio "Emily").

La **sezione periodici**, suddivisa per testate, è costituita da riviste storiche e giornali (tra le quali Effe, Noi Donne, DWF, Legendaria, Il Paese delle Donne, Sottosopra, Quotidiano donna), che sono stati donati da socie e simpatizzanti dell'Associazione e che sono in grado di offrire un quadro dell'elaborazione e delle pratiche femministe e del movimento delle donne in generale, a livello nazionale.

Il totale del patrimonio documentale della Biblioteca è costituito da circa **4.300 documenti**, tra volumi a stampa e materiale multimediale.

L'implementazione del patrimonio avverrà con il diretto coinvolgimento dell'utenza, secondo una modalità partecipata che capovolge il tradizionale rapporto utente/servizio, facendo emergere in questo caso il protagonismo delle donne nel contribuire a costruire spazi dedicati alle libertà femminili.

La biblioteca accetta donazioni da parte di enti, associazioni, case editrici e singol* cittadini*, riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserimento delle opere donate nella propria collezione o destinarle ad altro soggetto.

Sezioni della Biblioteca

- Generale:
 - o Saggistica
 - o Narrativa
- Giornali e riviste storiche



- Mediateca (videocassette, CD, DVD)
- Tesi di laurea.

In fase di allestimento la Sezione Bambini*/ Ragazzi* e Adolescenti.

Ambiti tematici:

Gli ambiti tematici, oltre al patrimonio dedicato alla violenza di genere, sono:

- femminismo, neofemminismo e transfemminismo
- storia e politica delle donne
- parità di genere e diritti delle donne
- cura, sessualità
- narrativa (italiana e straniera)
- pacifismo, colonialismo e migrazione.

SERVIZI E INDICATORI DI QUALITÀ

Accesso ai servizi/Iscrizione alla Biblioteca

L'utenza ha libero accesso alle risorse disponibili in Biblioteca, nel rispetto degli orari e delle modalità previste dalla presente Carta dei Servizi.

La Biblioteca mette a disposizione il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali da parte dell'utenza.

Per l'accesso ai servizi è prevista l'iscrizione alla Biblioteca, con rilascio di tessera personale, previa presentazione di documento d'identità valido.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Iscrizione e rilascio tessera	Immediata
Modalità di accesso	Libera e gratuita
Modalità di ingresso	Senza barriere architettoniche
Comunicazione chiusure per eventi improvvisi	Comunicazione tempestiva sui social

La Biblioteca offre i seguenti servizi, che sono liberi, gratuiti e aperti a tutti*:

- Informazione, orientamento
- Consultazione
- Lettura in sede
- Ricerca nei cataloghi
- Informazione, consulenza per ricerche bibliografiche e consultazione assistita
- Prestito locale
- Attività culturali e promozione della lettura - Attività educative/formative:
Visite guidate in biblioteca; organizzazione gruppi di lettura
Reference nelle ricerche, studi e attività educative/formative



Offerta di uno spazio di consulenza e confronto tra docenti, su richiesta, per definire pacchetti di informazione/formazione sulle tematiche relative alla didattica della differenza, alla violenza di genere, al bullismo e alla transomofobia.

Progetti e laboratori didattici rivolti alle scuole di ogni ordine e grado sui temi delle pari opportunità

Attivazione, d'intesa con le istituzioni scolastiche, di percorsi di PCTO (ex alternanza scuola-lavoro)

- Attività di studio, ricerca e documentazione
- Internet e Wi-Fi

Informazione, orientamento

La Biblioteca offre un servizio di *reference*, fornendo informazioni e orientamento per la fruizione dei servizi su richiesta dell'utenza. Le richieste possono essere inoltrate anche telefonicamente o per scritto tramite e-mail.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Servizio di informazione e orientamento	Durante gli orari di apertura della Biblioteca
Risposta a richieste via mail	Entro 3 giorni lavorativi

Consultazione e lettura in sede

Il servizio di consultazione dei documenti e lettura in sede è libero, gratuito e aperto a tutti*.

La biblioteca garantisce la consultazione dei documenti conservati e la lettura in sede negli spazi dedicati. La Biblioteca mette a disposizione il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali da parte dell'utenza e le ricerche bibliografiche.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Consegna documenti a scaffale chiuso	Immediato
Consultazione dei cataloghi	Immediato
Lettura in sede	Durante gli orari di apertura della Biblioteca

Ricerca nei cataloghi

La Biblioteca garantisce la ricerca nei cataloghi attraverso la postazione internet a disposizione dell'utenza.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Ricerca nei cataloghi	Durante gli orari di apertura della Biblioteca

Informazione, consulenza per ricerche bibliografiche e consultazione assistita

La biblioteca offre un servizio di *reference*, attraverso informazioni, consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD



CENTRO DONNA LILITH
CASA RIFUGIO EMILY

Consultazione assistita cataloghi	Durante gli orari di apertura della Biblioteca
Ricerca bibliografica	Entro 5 giorni, secondo il tipo di attività (ricerca, studio, tesi, ...)

Prestito locale

Il prestito è gratuito e personale, non può essere trasferito ad altre persone e deve concludersi con la restituzione entro la scadenza.

Per il prestito, gratuito, è necessario esibire la tessera d'iscrizione alla Biblioteca.

La durata del prestito, il numero di testi, le norme per proroghe e prenotazioni sono stabilite nel **Regolamento**.

Sono esclusi dal prestito: le riviste storiche di testate ormai "spente", materiale iconografico (foto, video, ...), tesi di laurea, testi in precario stato di conservazione, materiale in riordino.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Notifica disponibilità documenti prenotati	Entro 2 giorni dal rientro dal prestito
Richiesta di proroghe e prenotazioni	Durante orari apertura della biblioteca

Attività culturali e di promozione della lettura - attività educative/formative

La Biblioteca è aperta per visite guidate rivolte a gruppi classe, associazioni e gruppi culturali del territorio.

Le attività culturali e di promozione della lettura sono rivolte sia all' utenza adulta che ai minori e consistono in organizzazione di gruppi di lettura, presentazioni di libri e riviste, mostre e seminari di approfondimento.

Sono programmate dal CDL Aps, d'intesa con i gruppi culturali interni e con associazioni, istituzioni scolastiche e gruppi culturali operanti sul territorio, secondo una modalità partecipata.

Il programma delle iniziative è consultabile in sede e sui canali social dell'Associazione.

La biblioteca mette a disposizione uno spazio di consulenza e di confronto per docenti delle scuole di ogni ordine e grado, per definire pacchetti di informazione/formazione e proposte di interventi da inserire nei PTOF delle istituzioni scolastiche. Organizza e gestisce progetti e laboratori didattici in sede e/o presso le sedi scolastiche. La biblioteca è disponibile per percorsi di PCTO, proposti dal CDL Aps o su richiesta delle Istituzioni scolastiche.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Visite guidate	Tempi e modalità concordati tra il personale e l'utenza in forma organizzata
Programmazione attività culturali e di promozione della lettura	D'intesa tra utenza, il personale e Gruppi culturali interni
Modalità di informazione delle iniziative programmate	In sede e sui canali social dell'associazione



CENTRO DONNA LILITH
CASA RIFUGIO EMILY

Tempi di comunicazione	Almeno 15 giorni per ogni evento
Programmazione attività educative/formative	Tempi e modi concordati con le istituzioni scolastiche

Attività di studio, ricerca e documentazione

La Biblioteca è uno strumento fondamentale per supportare e orientare l'attività di studio, ricerca, e documentazione su tematiche che rientrano tra le finalità del CDL Aps, proposte sia dai gruppi di lavoro operanti (Gruppo Lettura, Gruppo Memoria e Documentazione, Gruppo Libere di Scegliere, Gruppo Formazione) sia dal coinvolgimento dell'utenza (insegnanti, simpatizzanti, realtà operanti in ambito culturale.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Attività proposte	N° partecipanti
Risultati prodotti	Almeno biennale

Internet e Wi-Fi

La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza una postazione informatica per la ricerca sul catalogo e la possibilità di connettersi alla rete internet col proprio portatile o altro dispositivo tramite Wi-Fi.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Postazione informatica	Immediato
Collegamento Wi-Fi	Durante orari di apertura della biblioteca

Servizio di riproduzione

La Biblioteca non effettua servizio di riproduzione in fotocopia o con altri mezzi (scannerizzazione, foto...).

Orario di apertura

La Biblioteca è aperta 4 giorni a settimana, secondo l'orario sotto specificato:

GIORNO	MATTINA		POMERIGGIO		TOTALE ore
	dalle	alle	dalle	alle	
Lunedì	9.00	12.00	12.00	15.00	6
Mercoledì			18.00	20.00	2
Venerdì			13.00	19.00	6
Sabato	9.00	12.00	12.00	13.00	4
					18 ore/settimana



IMPEGNI BIBLIOTECA/UTENZA

Impegni per il miglioramento della qualità dei servizi

La Biblioteca si impegna a:

- favorire la fruizione del patrimonio promuovendone la conoscenza e favorendone l'accesso
- mantenere in efficienza il patrimonio documentario, aggiornarlo e ad implementarlo annualmente, secondo le esigenze dell'utenza e dell'Associazione CDL Aps
- monitorare la qualità dei servizi offerti
- sollecitare mensilmente e curare il rientro dei prestiti scaduti
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con l'utenza ogni informazione relativa a orari, servizi e funzionamento utilizzando la comunicazione scritta nella sede, il sito e i canali social del CDL
- garantire elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza del personale addetto.

Doveri/diritti dell'utenza

L'utenza si impegna a:

- mantenere atteggiamenti consoni all'ambiente di studio e lettura
- astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza del patrimonio e di coloro che fruiscono del servizio
- conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti.

I casi di danno o smarrimento sono risolti secondo il **Regolamento**.

L'utenza può effettuare reclami e segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- Verbalmente al personale
- In forma scritta su apposito modulo o tramite mail, specificando le proprie generalità

INDICATORI DI QUALITÀ'	STANDARD
Tempi di risposta a reclami e segnalazioni	10 giorni

PROGETTI E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- Avvio della catalogazione in S.B.N.
- Redazione della Carta delle collezioni
- Implemento del patrimonio librario e multimediale al fine di incrementare la Sezione bambin*/ragazz* e adolescenti
- Incremento del numero di utenti iscritt* alla Biblioteca della fascia di età inferiore ai 26 anni, attraverso campagne e iniziative dedicate e tramite comunicazione sui social dell'Associazione.