



Carta dei servizi Biblioteca Comunale “Luigi Meneghello” di Campolongo Maggiore

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 65 del 01.09.2020

Che cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale “Luigi Meneghello” di Campolongo Maggiore è un documento che indica e descrive i servizi erogati, e che impegna la Biblioteca a fornirli nelle forme e nei tempi previsti.

La Carta dei Servizi è dunque:

- strumento di informazione agli utenti
- documento con il quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, a misurare i risultati raggiunti e a mettere a disposizione i dati acquisiti di tutti gli interessati

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- la presentazione della Biblioteca e delle sue risorse all'utenza
- la descrizione dei diritti e doveri degli utenti
- l'illustrazione dei principali servizi offerti
- la definizione degli impegni più significativi in merito a prestazioni e tensione al miglioramento

La Carta dei servizi è accessibile dal sito web della Biblioteca e viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

Che cosa fa la Biblioteca “Luigi Meneghello”

Raccoglie, ordina, predispone per l'uso pubblico libri, periodici, pubblicazioni, materiale documentario in qualsiasi supporto esso si presenti e quant'altro costituisca elemento utile all'informazione, alla documentazione e all'attività di libera lettura;

Provvede alla raccolta e alla conservazione di documenti e testimonianze riguardanti il territorio comunale e la comunità- intendendo per comunità non solo quella del territorio comunale, ma anche quella limitrofa, sulla base della condivisione di alcuni servizi pubblici, per omogeneità storica, culturale e sociale al fine di custodire e trasmettere la memoria storica locale;

Favorisce studi, pubblicazioni, ricerche scolastiche e universitarie che abbiano per oggetto la storia locale;

Predisporre ed organizzare studi, dibattiti, mostre e attività che abbiano come tema l'informazione scritta, elettronica, audiovisiva e le attività del leggere; favorirà ogni forma di collaborazione e cooperazione del proprio servizio Biblioteca con soggetti diversi sulla base dei seguenti criteri: aumento dell'offerta di servizi specifici ai propri cittadini, condivisione delle risorse economiche ed organiche, razionalizzazione della spesa.

Contribuisce all'attuazione del diritto allo studio e all'educazione permanente; fornisce assistenza agli studenti e promuove la collaborazione con le istituzioni scolastiche; determina le strategie adatte nel perseguire costantemente un servizio a misura di utente.

Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione

La Biblioteca Comunale "Luigi Meneghello" di Campolongo Maggiore è una Biblioteca di pubblica lettura, istituita con delibera di Consiglio n. 33 del 18.04.1975.

E' ubicata presso il Centro Civico di Bojon in Via San Pio X n. 4

BIBLIOTECA IN CIFRE

- 288 metri quadri di superficie accessibile al pubblico
- 45 posti a sedere per consultazione, lettura o studio.
- 6 postazioni PC per consultazione internet, videoscrittura, consultazione del catalogo
- stampante di rete bianco e nero/colori (formati A4 e A3)

Le sezioni della Biblioteca

- Sezione Infanzia
- Sezione Ragazzi
- Emeroteca
- Sezione storia locale
- Sezione adulti
 - Sezione fumetti
 - Sezione gialli
 - Sezione fantascienza

Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri e riviste.

I libri sono collocati a scaffale aperto organizzati per materia (secondo la Classificazione Decimale Dewey) e sono direttamente accessibili al pubblico.

Una piccola parte del patrimonio è conservata in magazzino non liberamente accessibile, la cui consultazione è possibile su richiesta.

La Biblioteca conserva, cataloga e mette a disposizione dei suoi utenti circa:

- 15584 volumi a stampa (di cui circa 3300 per ragazzi e 1100 per l'infanzia).
- oltre 7 periodici in abbonamento (1 quotidiani)

La scelta degli acquisti è effettuata secondo le linee di sviluppo e rinnovo delle raccolte stabilite dal Bibliotecario.

La Biblioteca accetta donazioni di documenti da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel

suo patrimonio o di destinarle ad altri enti, o a metterle a disposizione di quanti lo desiderassero, nel caso in cui tali pubblicazioni siano già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte.

Non si accettano in dono: enciclopedie, stampa periodica, testi scolastici.

I nostri servizi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca	32 ore
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito e al servizio internet	Max 10 minuti
Consultazione, lettura e studio in sede	Consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	Immediata, accesso libero Max 45 posti a sedere
Disponibilità documenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti: Conservati in sede Conservati in magazzino	Immediata Max cinque giorni lavorativi
	Tempo trascorso tra l'arrivo in Biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico di: Periodici Documenti rientrati dal prestito	Giorno stesso 1 giorno
Consulenza bibliografica e Reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento	Immediata fino a un Max di 30 minuti
Reference on-line	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	Max 3 giorni lavorativi
Documentazione normativa e legislativa	Ricerca semplice di leggi e regolamenti Ricerche di particolare complessità	Immediata Max 3 giorni lavorativi
Iscrizione alla Biblioteca	L'iscrizione alla Biblioteca si effettua mediante presentazione di semplice domanda, contenente l'impegno a rispettare le condizioni stabilite dal Regolamento e l'informativa sul trattamento dei dati personali. All'iscritto viene rilasciata apposita tessera di iscrizione	Immediata

SERVIZIO	DESCRIZIONE		
Prestito locale	Per accedere al servizio l'iscritto alla Biblioteca presenta la propria tessera di iscrizione. Sono esclusi dal prestito i materiali di sola consultazione, banche dati e cd-rom, e i documenti audio-visivi per i quali non sia trascorso il tempo prestabilito dalle vigenti disposizioni di legge.		
	Durata del prestito e quantità documenti:	Durata:	Quantità:
	Libri narrativa	30 giorni	3
	Saggistica	30 giorni	3
	Riviste	7 giorni	1
	Guide turistiche	30 giorni	1
	Documenti Audio-visivi (film, documentari...)	15 giorni	1
	Documenti audio (cd musicali...)	15 giorni	1
Prenotazione	Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti		Max 3 prenotazioni per documento
Prestito interbibliotecario nella Città Metropolitana di Venezia	Prestito interbibliotecario tra le biblioteche della Città Metropolitana di Venezia (servizio gratuito)		
	Ricerca in catalogo e invio della richiesta	Immediata	
	Tempo trascorso tra la richiesta e il ricevimento del documento da un'altra Biblioteca	Massimo 30 gg.	
	Durata del prestito Il materiale multimediale è escluso dal prestito interbibliotecario	Massimo 30 gg.	
Document Delivery	Richiesta e invio della riproduzione di un documento, generalmente articoli o capitoli di libri, in fotocopia (servizio interbibliotecario sul territorio metropolitano), nei limiti del 15 % del totale sulla base del diritto di copyright.		
	Richiesta ad altre biblioteche		
	Tempi dalla richiesta all'arrivo dei documenti	Mediamente 7 giorni lavorativi	
	Tariffe	I costi sono definiti dalla Biblioteca fornitrice	
	Fornitura e invio ad altre biblioteche (la richiesta da parte della Biblioteca richiedente può essere effettuata telefonicamente o per posta elettronica)		
Tempi dalla richiesta all'invio dei documenti	Max 3 giorni lavorativi		
Tariffe	Formato A4 B/N € 0,20 a pg. Formato A4 colori € 1,00 a pg. Formato A3 B/N € 0,40 a pg. Formato A3 colori € 2,00 a pg. Più spese postali		
Riproduzione e stampa documenti	Servizio a pagamento; si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla Biblioteca, nel rispetto delle vigenti norme sul diritto d'autore che limitano la riproduzione al 15% del totale.		

	Tariffe	foglio A4 B/N foglio A3 B/N foglio A4 colore foglio A3 colore	€ 0,20 € 0,40 € 1,00 € 2,00
Internet	Per accedere al servizio l'iscritto alla Biblioteca presenta la propria tessera di iscrizione.		
	Postazioni disponibili	6	
	Navigazione	Gratuita	
	Durata navigazione	Max 2 ore al giorno	
Internet (Wi-Fi)	Navigazione WiFi per utenti, con età superiore ai 16 anni, dotati di pc portatile o palmare		
Ipovedenti e audiolibri	Informazioni sui servizi dedicati alle persone ipovedenti e audiolibri	Immediata	
	Postazione con ausili per persone ipovedenti (videoingranditore) audio-book	1	
	Libri a grandi caratteri, audiobook	Disponibilità immediata	
	Su lettore/supporto dell'utente	Disponibilità immediata	

Riepilogo delle tariffe e dei costi

Fotocopie e stampe

- Carta formato UNI A4 (a facciata): bianco e nero € 0,20; colori € 0,40
- Carta formato UNI A3 (a facciata): bianco e nero € 0,20; colori € 0,80
- Prestito interbibliotecario fuori provincia: € 10.00 (a volume)
- Fornitura documenti: come per fotocopie e stampe + spese di spedizione
- Navigazione internet gratuita.

Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca si impegna a:

- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, e a curarne l'aggiornamento
- rispettare leggi, norme e regolamenti
- monitorare i servizi e rendere visibili i risultati
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi"
- cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione della Città Metropolitana di Venezia e con le biblioteche italiane per garantire un maggiore accesso all'informazione
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento.

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

Tutela e riservatezza dei dati

La Biblioteca garantisce:

- che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi
- ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei propri prestiti in corso

Forme di partecipazione

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico. Possono altresì presentare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi. I suggerimenti devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente ed essere inviati per iscritto (via e-mail, posta ordinaria e sul sito web). E' possibile aderire all'associazione "AMICI DEL LIBRO" di Campolongo Maggiore e al gruppo di lettura "UN TE' DA MATTI " che collabora con la Biblioteca per la realizzazione di eventi, iniziative di promozione della lettura.

Reclami

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta.

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca all'indirizzo: biblioteca@comune.campolongo.ve.it, che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal ricevimento.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

I diritti e i doveri dell'utente

L'erogazione dei servizi bibliotecari deve essere ispirata ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", indicati dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

DIRITTO ALLA TUTELA DELLA PROPRIA PERSONA

Ogni utente ha diritto alla riservatezza dei dati personali e delle ricerche effettuate.

DIRITTO DI ESSERE INFORMATO

La Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore, qualificandosi con il proprio nome e cognome. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.

DIRITTO ALL'ACCESSO AI SERVIZI

Gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate all'esterno della sede.

DIRITTO ALLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

DIRITTO DI CONOSCERE LO STATO DEL PROPRIO RAPPORTO CON LA BIBLIOTECA

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.

DIRITTO DI PROPORRE SUGGERIMENTI

Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi.

DIRITTO DI SEGNALARE NON CONFORMITÀ O DISSERVIZI

Gli utenti possono presentare reclami per iscritto utilizzando l'apposito modulo che è possibile ritirare presso il banco del prestito, presso il banco informazioni.

DOVERE DEL RISPETTO PER L'ISTITUZIONE

L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento).

DOVERE DEL RISPETTO VERSO GLI ALTRI UTENTI

Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura, silenziare i telefoni e rispondere ad eventuali chiamate uscendo dalla Biblioteca.

DOVERE DEL RISPETTO DELLE REGOLE E DELLE FINALITÀ DELLA RETE INTERNET PER STUDIO E RICERCA

La Biblioteca di Campolongo Maggiore riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet.

Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

DOVERE DEL RISPETTO PER IL PATRIMONIO LIBRARIO, MULTIMEDIALE E DOCUMENTALE DELLA BIBLIOTECA

I documenti della Biblioteca dati a prestito vanno conservati dall'utente con cura e attenzione e devono essere restituiti alla Biblioteca nelle stesse condizioni del ritiro. Eventuali danni comportano il riacquisto a nuovo del documento.

DOVERE DELL'UTILIZZO RESPONSABILE DELLE STRUTTURE ED ATTREZZATURE MESSE A DISPOSIZIONE PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI

Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti.

L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta", anche dal Regolamento della Biblioteca, che stabilisce le norme di funzionamento della Biblioteca stessa, e derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile.

Orari e modalità di accesso:

Il Lunedì e Venerdì dalle 15.00 alle 19.00

Il Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00

Sabato dalle 9.00 alle 12.00

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì		15,00-19,00
Martedì	9,00-12,00	15,00-19,00
Mercoledì	9,00-12,00	15,00-19,00
Giovedì	9,00-12,00	15,00-19,00

Venerdì		15,00-19,00
Sabato	9,00- 12,00	

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 32

Eventuali chiusure straordinarie, variazioni di orario o eventuali limitazioni temporanee o permanenti dei servizi saranno previamente comunicate..

Informazioni utili

- L'accesso alla Biblioteca è consentito a tutti senza alcuna discriminazione.
- Per accedere ai servizi di prestito e all'utilizzo della strumentazione è necessario essere iscritti alla Biblioteca.
- Le modalità di fruizione dei servizi della Biblioteca sono definiti da apposito Regolamento
-

INDIRIZZO

Biblioteca Comunale di Campolongo Maggiore
Via San Pio X n. 4 – 30010 Bojon di Campolongo
Maggiore (VE)

TELEFONO: 049/9725488

E-MAIL: biblioteca@comune.campolongo.ve.it

SITO INTERNET: <https://www.comune.campolongo.ve.it/>

FACEBOOK: Biblioteca "Luigi Meneghello" Campolongo Maggiore

La presente carta è stata redatta nel mese di giugno 2020