

Carta dei servizi della biblioteca civica di Conegliano

1. PREMESSE

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento che regola i rapporti tra Servizio ed utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui il Servizio esplicita le prestazioni che si impegna ad assicurare e le modalità della loro fruizione.

Vengono inoltre precisati gli standard qualitativi di riferimento e le procedure di reclamo, cioè mezzi e rimedi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni.

1.2 Finalità della Biblioteca Civica di Conegliano

La Biblioteca civica di Conegliano è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione, cercando di valorizzarne le peculiarità storiche e geografiche.

Essa svolge due funzioni essenziali: pubblica lettura, rivolta a tutte le fasce della popolazione; conservazione di documenti con particolare riguardo alla storia e cultura locale.

La Biblioteca civica di Conegliano si pone in rapporto di collaborazione e di scambio con altre biblioteche, aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale che consente agli utenti delle biblioteche associate di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere.

1.3. Principi fondamentali della Carta dei Servizi di Biblioteca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

A. Eguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse

umane, come ad es. ricerche bibliografiche complesse o servizi di prestito interbibliotecario per i quali la Biblioteca può stabilire limitazioni.

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

B. Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

C. Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità.

Eventuali modifiche del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

D. Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorirne la collaborazione, per il miglioramento dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della biblioteca che lo riguardano.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno della loro presentazione.

E. Efficienza ed efficacia: la Biblioteca civica di Conegliano ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati), di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati) ed effettua monitoraggi dei bisogni degli utenti.

2. IL PATRIMONIO

La Biblioteca comunale di Conegliano, aperta a tutti i cittadini, raccoglie, conserva e valorizza il patrimonio librario favorendo la crescita culturale individuale e collettiva. Si contraddistingue per la duplice vocazione di biblioteca di pubblica lettura e di biblioteca di conservazione, possedendo una sezione speciale di opere relative alla città e al territorio.

Il patrimonio è in continua espansione ed è attualmente costituito da circa 45.000 documenti fra libri e audiovisivi e circa 70 titoli fra periodici e quotidiani.

Il Patrimonio della Biblioteca è accessibile in due diverse modalità:
a scaffalatura aperta:

- la maggior parte dei documenti pubblicati dagli anni '60 in poi, consultabili direttamente dall'utenza e ordinati seguendo il criterio di classificazione decimale Dewey;
- tutte le riviste e i quotidiani collocati nella Emeroteca;

previa richiesta al personale della Biblioteca:

- tutti i documenti collocati in deposito, quali: volumi con collocazione Dewey 910 - 920, periodici delle annate precedenti a quella in corso, tesi di laurea;
- i volumi della sezione locale a sede e volumi ordinati con classificazione decimale Dewey anteriori al 1960 di sola consultazione.

3. COSA OFFRE LA BIBLIOTECA

- consultazione in sede;
- prestito;
- prestito interbibliotecario;
- informazioni bibliografiche;
- servizio fotocopie (a pagamento e solo di materiale della biblioteca);
- servizi multimediali: OPAC (On Line Public Access Catalogue, catalogo informatizzato), rete wi-fi gratuita, internet;
- sezione ragazzi;
- fondo locale;
- emeroteca;
- attività culturali e visite guidate.

3.1. CONSULTAZIONE IN SEDE

La Biblioteca offre due sale consultazione-lettura al pianterreno (una quarantina di posti di studio, con opere a carattere generale quali enciclopedie, dizionari, manuali ecc., quotidiani e riviste).

La consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca collocato a scaffale aperto è a diretta disposizione dell'utenza.

Gli altri documenti conservati in deposito sono consultabili richiedendoli al personale della Biblioteca.

Il riordino e la sistemazione dei libri consultati spetta esclusivamente al personale.

3.2. PRESTITO

Il servizio di prestito è una funzione centrale della Biblioteca ed è gratuito.

Per accedere al prestito è necessario ottenere la tessera d'iscrizione, che è gratuita; ci si iscrive esibendo un documento d'identità.

Per i minori di quattordici anni si rende necessaria la sottoscrizione da parte di uno dei genitori o di chi ne fa le veci.

La tessera è strettamente personale e, se richiesto, va presentata tutte le volte in cui si chiedono i libri a prestito. È sconsigliato trasmettere a terzi i documenti avuti in prestito; in ogni caso resta responsabile il proprietario della tessera a cui fanno riferimento i prestiti. La durata normale del prestito è di 30 giorni e si possono prendere fino a un massimo di cinque documenti contemporaneamente. Per il materiale multimediale e i periodici arretrati la durata del prestito è di 7 giorni.

Il prestito può essere rinnovato se alla scadenza il documento non è stato richiesto e/o prenotato da altri utenti. L'utente tesserato ha la possibilità di gestire una propria web-page personale all'interno del sito delle biblioteche trevigiane e monitorare così lo storico dei prestiti e quelli in corso, le prenotazioni e le proposte di acquisto, nonché consultare l'edicola digitale e prendere in prestito e-book. L'utente che ha in prestito libri della Biblioteca deve usare ogni cura e diligenza affinché essi non subiscano alcun danno; in caso di cambiamenti di abitazione, di numero telefonico e indirizzo email, è tenuto a comunicarli alla biblioteca. Chi non restituisce puntualmente l'opera avuta in prestito sarà sospeso dal prestito fino alla sua restituzione e, qualora non la restituisca entro i successivi 60 giorni, sarà escluso dal beneficio. Potrà essere consentita la riammissione al prestito su richiesta dell'interessato e previa valutazione del caso da parte del Responsabile della biblioteca.

In caso di smarrimento l'interessato è invitato a sostituire l'opera con altro esemplare identico o di ugual valore.

Sono esclusi dal prestito:

1. le enciclopedie, i vocabolari, i dizionari, le opere di consultazione (manuali, trattati, atlanti, indici, repertori, ecc.);
2. i fascicoli dei periodici delle annate precedenti;
3. le tesi di laurea;
4. i volumi della sezione locale di sola consultazione.

3.3. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

La Biblioteca comunale di Conegliano fornisce il servizio di prestito interbibliotecario agli utenti regolarmente iscritti al prestito. Questo servizio è gratuito se effettuato tra le biblioteche della Provincia, mentre se fuori Provincia ha un costo per l'utente che copre le spese di spedizione del libro.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione degli eventuali problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

3.4. INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

Il *reference* è un servizio di consulenza utile a fornire agli utenti le indicazioni necessarie per effettuare una ricerca bibliografica.

La Biblioteca mette anche a disposizione dell'utenza il catalogo informatizzato on-line consultabile su due postazioni presso il front-office, costantemente aggiornato.

3.5. SERVIZIO FOTOCOPIE (a pagamento)

Limitato al materiale di proprietà della Biblioteca e nel rispetto della legislazione vigente in materia.

3.6. SERVIZI MULTIMEDIALI

Nella Biblioteca di Conegliano è disponibile 1 postazione fissa per l'accesso a internet cui si accede su prenotazione, da effettuarsi al front-office.

3.7. SEZIONE RAGAZZI

La sezione ragazzi comprende libri di ogni genere, argomento e formato distinti per le varie fasce d'età, nonché una saletta studio e lettura con una decina di posti a sedere. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

Vengono promosse iniziative volte alla diffusione della lettura e all'acquisizione degli strumenti di base per l'utilizzo della biblioteca, attraverso visite guidate e percorsi didattici per le scuole, laboratori e letture ad alta voce principalmente in spazi esterni alla biblioteca.

3.8. FONDO LOCALE

La Biblioteca raccoglie e conserva documenti di varia tipologia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.

La Biblioteca conserva alcuni manoscritti importanti per lo studio della cultura locale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico.

3.9. EMEROTECA

La Biblioteca possiede circa 70 titoli tra periodici e quotidiani. I fascicoli esposti nella sala emeroteca sono accessibili direttamente dall'utenza.

La visione dei periodici delle annate precedenti collocate in deposito avviene previa richiesta al personale.

È possibile il prestito esterno dei periodici dell'annata in corso con una durata massima di 7 giorni, rinnovabili con le modalità previste.

3.10 ATTIVITÀ CULTURALI, VISITE GUIDATE E PERCORSI DIDATTICI

La Biblioteca promuove incontri con l'autore, letture e conferenze.

Su prenotazione organizza attività rivolte alle scuole, con lo scopo di avvicinare i bambini e i ragazzi al piacere della lettura.

**Mappatura dei processi di erogazione del servizio e definizione degli standard di qualità
della Biblioteca civica di Conegliano**

Servizi interni di gestione del patrimonio:

Processo	Descrizione	Fattori di qualità	Indicatori di qualità
Acquisizione documenti	Libri e materiale digitale acquisiti in inventario	Frequenza – varietà – soddisfazione esigenze utenza	Ordini in media 1 volta ogni mese e mezzo Aggiornamento delle varie classi disciplinari almeno 1 volta l'anno Valutazione costante dei desiderata Accettazione delle donazioni in coerenza con le linee di sviluppo della biblioteca
Trattamento catalografico documenti	Inserimento dei documenti nell'opac del polo regionale sbn secondo le regole catalografiche previste	Tempestività – completezza e correttezza dei dati bibliografici	Entro 10 giorni dalla consegna dei documenti ordinati Controllo dei dati inseriti almeno 2 volte l'anno
Trattamento fisico documenti	Bollatura, etichettatura e copertinatura Rilegatura volumi rovinati non più in commercio Spolveratura	Tempestività – bontà del trattamento Frequenza Tempo tra la consegna dei lotti di volumi al rilegatore e restituzione Frequenza	Entro 10 giorni dalla catalogazione Controllo periodico delle copertinature almeno 4 volte l'anno mediamente 15 giorni 1 volta l'anno
Revisione collezioni	Scarto dei volumi logori, obsoleti, incoerenti	Svecchiamento - miglioramento delle raccolte	Scarto almeno 2 volte l'anno

Gestione periodici	Rinnovo abbonamenti in essere / Nuovi abbonamenti	Tempestività dei rinnovi - tempestività dell'esposizione - varietà	Rinnovo entro la scadenza Esposizione al pubblico entro le 11.00 del mattino Copertura di tutte le classi disciplinari
--------------------	--	---	--

Servizi esterni rivolti all'utenza:

Processo	Descrizione	Fattori di qualità	Indicatori di qualità
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico	Principalmente nella fascia pomeridiana e il sabato mattina per venire incontro alla maggior parte degli utenti	35 ore
Accesso/Iscrizione	Necessaria per accedere ai principali servizi	Tempo di consegna tessera	Max 10 minuti
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della biblioteca e dei suoi servizi	Tempestività ed efficienza del servizio	Assistenza costante e immediata durante l'orario di apertura
Consultazione, lettura e studio documenti in sede	Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario	Tempo di consegna documenti in sede Tempo di consegna arretrati riviste e altri documenti a magazzino	Immediato Il giorno successivo alla richiesta
Consulenza bibliografica	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, banche dati e localizzazione del documento	Tempestività ed efficienza del servizio	Immediato, ad eccezione di ricerche particolari i cui tempi di evasione vengono comunicati caso per caso
Elaborazione di bibliografie	Ricerche di particolare complessità o specialistiche. Costruzione di percorsi di lettura	Tempo di realizzazione	Max 5 giorni lavorativi
Prestito locale	Può accedere al servizio chi è	Tempo di consegna	In sede: immediato

	iscritto alla biblioteca presentando la tessera (sono esclusi dal prestito i materiali di sola consultazione, banche dati, i documenti audiovisivi per i quali non sia trascorso il tempo prestabilito dalle vigenti disposizioni di legge)	documenti Durata e quantità	A magazzino: il giorno successivo alla richiesta max 5 documenti (i libri per 30 giorni, i DVD per 7 giorni) max 3 arretrati di rivista per 7 giorni
Prenotazione	Possibilità di prenotare documenti già in possesso di altri utenti	Numero di prenotazioni per documento	Max 3
Materiale digitale	Consultazione e scarico di materiale digitale (e-book, quotidiani, video, musica) dal portale provinciale	Modalità di registrazione Tempistica Durata prestito e-book	Possesso della tessera di iscrizione Immediata Max 2 alla volta per 14 giorni, non prorogabili
Prestito Interbibliotecario provinciale	Prestito interbibliotecario tra le biblioteche della Provincia di Treviso (servizio gratuito) Il materiale multimediale è escluso dal prestito interbibliotecario	Ricerca in catalogo e invio della richiesta Tempo trascorso tra la richiesta e il ricevimento del documento da un'altra biblioteca Durata del prestito Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra Biblioteca e invio del documento (se disponibile)	Immediata Mediamente 4-5 giorni lavorativi (le transazioni sono effettuate per posta) 40 giorni Entro 3 giorni dalla richiesta
Prestito interbibliotecario	Prestito interbibliotecario tra biblioteche fuori Provincia ma	Tariffe	Al momento definite dai singoli enti

regionale	all'interno del Polo sbn regionale (a pagamento)		La biblioteca di Conegliano chiede € 4 per ogni volume richiesto dalle altre biblioteche, per rimborso spedizione postale tramite plico raccomandato
		Durata	stabilita dalle singole biblioteche
Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale	Prestito interbibliotecario tra le biblioteche del territorio nazionale e non (servizio a pagamento gestito dallo sportello ILL della Provincia di Treviso)	Tariffe	Stabilite dal Centro Servizi Biblioteche della provincia di Treviso (€ 8 prestito nazionale; € 12 internazionale)
		Durata	20 giorni
Document Delivery	Richiesta e invio della riproduzione di un documento, generalmente articoli o capitoli di libri, in fotocopia o scansione: Richiesta ad altre biblioteche (fatta di persona dall'interessato presso il bancone della nostra biblioteca)	Modalità	A mezzo posta elettronica
	Fornitura e invio ad altre biblioteche (la richiesta da parte della biblioteca richiedente può essere effettuata a mezzo posta elettronica)	Tempi dalla richiesta all'arrivo dei documenti	Mediamente 7 giorni lavorativi
		Tariffe	Stabilite dalla biblioteca fornitrice
		Tempi dalla richiesta all'invio dei documenti	max 3 giorni lavorativi
		Tariffe	fogli A4 0,10 euro; A3 € 0,15 (+ eventuali spese di spedizione) invio scansione gratuito
Riproduzione e stampa di documenti	Servizio a pagamento; si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla biblioteca (ad esclusione di	Tariffe	Fotocopie foglio A4 € 0,10 Fotocopie foglio A3 € 0,15 Stampe da pc: foglio A4 € 0,05

	opere particolarmente delicate o di grandi dimensioni e di tesi di laurea/dottorato). Si precisa che le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili		
Internet (postazione fissa)	Per l'utilizzo della postazione è necessario essere iscritti alla biblioteca ed avere più di 16 anni	<p>Modalità di prenotazione della postazione</p> <p>Tempo di evasione richieste</p> <p>Durata</p> <p>Tariffa</p>	<p>Al banco o telefonica per soli iscritti alla biblioteca</p> <p>A seconda della disponibilità</p> <p>30 minuti, rinnovabili in caso di assenza di prenotazioni successive</p> <p>gratuito</p>
Internet (Wi-Fi)	Navigazione su internet senza fili per utenti di età superiore ai 16 anni dotati di pc portatile o altro dispositivo personale idoneo	<p>Modalità di registrazione</p> <p>Durata</p> <p>Tariffa</p>	<p>Al banco per soli iscritti con rilascio di ticket a tempo con codici di accesso</p> <p>max 4 ore a sessione, richiedibili più volte nell'arco di una giornata</p> <p>gratuito</p>
Visite guidate	Effettuazione visite guidate per le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado con introduzione ai servizi e piccoli laboratori	<p>Modalità della richiesta</p> <p>Tempistica</p> <p>Durata visita</p>	<p>Telefonica o a mezzo posta elettronica</p> <p>In media 15 giorni dalla richiesta, preferibilmente il lunedì mattina</p> <p>mediamente un'ora</p>
Promozione lettura	Realizzazione di iniziative rivolte a bambini e adulti anche in spazi esterni alla biblioteca	Frequenza	Almeno 1 attività ogni due mesi
Servizi per disabili	Informazioni sui servizi dedicati alle persone ipovedenti e non	Tempo evasione richiesta di informazione	Immediata

	vedenti Consultazione del catalogo audiolibri dell'Associazione Libro Parlato di Feltre Fornitura audiolibro su CDMp3	Tempistica Tempo dalla richiesta alla fornitura del documento Durata del prestito	Immediata mediamente 5 giorni lavorativi 30 giorni
Servizi remoti	Pubblicazione delle informazioni relative al servizio all'interno del sito istituzionale del Comune in una sezione dedicata	Tempi di aggiornamento	Almeno una volta al mese

4. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

4.1. I RECLAMI

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

Il reclamo può essere presentato dall'utente verbalmente, per iscritto, via fax, telefonicamente o per posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. I reclami verbali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto.

Il Responsabile del Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

4.2. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Periodicamente, la Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti, sia singoli che associati, possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposito modulo dei *desiderata* e dalla propria pagina nel sito web provinciale, nel quadro della programmazione della Biblioteca.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare per iscritto proposte e suggerimenti volti al miglioramento del servizio.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base al T.U. sulla privacy, D. Lgs 196/2003.

4.3 RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente, dal quale ci si attende reciprocità.

4.4 COMPORAMENTO DEGLI UTENTI

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

Dopo ripetute constatazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Responsabile del Servizio può disporre il ritiro, temporaneo o permanente, della tessera di prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.