

CARTA DEI SERVIZI



Città di
Preganziol

BIBLIOTECA COMUNALE PREGANZIOL



**Piazzetta Ronfini 1
Preganziol**



Biblioteca
Comunale
Preganziol

ORARIO DI APERTURA

| ORARIO INVERNALE periodo scolastico (a partire dal 1° lunedì di settembre) | | |
|---|-------------------|-------------|
| | Mattino | Pomeriggio |
| Lunedì | | |
| Martedì | 9:30 (continuato) | 19:00 |
| Mercoledì | | 14:00-19:00 |
| Giovedì | 9:30 (continuato) | 19:00 |
| Venerdì | 9:30-13:00 | |
| Sabato | 9:30-12:30 | |

| ORARIO ESTIVO periodo extrascolastico (a partire dal 1° lunedì di giugno) | | |
|--|-------------------|------------|
| | Mattino | Pomeriggio |
| Lunedì | 9:30 – 13:00 | |
| Martedì | 9:30 (continuato) | 19:00 |
| Mercoledì | 9:30-13:00 | |
| Giovedì | 9:30 (continuato) | 19:00 |
| Venerdì | 9:30-13:00 | |
| Sabato | | |



Biblioteca comunale di Preganziol

Piazzetta Angelo Ronfini 1
31022 PREGANZIOL
Tel. 0422 632 371
E-mail: biblioteca@comune.preganziol.tv.it

INDICE

| | |
|--|-----------|
| La Carta dei Servizi..... | 3 |
| • Che cos'è la Carta dei Servizi..... | 3 |
| • A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca..... | 3 |
| I Principi..... | 4 |
| • Uguaglianza e imparzialità..... | 4 |
| • Continuità..... | 4 |
| • Accessibilità..... | 4 |
| • Partecipazione e trasparenza..... | 4 |
| • Efficienza, efficacia ed economicità..... | 4 |
| Strumenti per l'erogazione del servizio..... | 5 |
| • Sede..... | 5 |
| • Personale..... | 5 |
| • Cooperazione interbibliotecaria..... | 6 |
| Principali servizi erogati..... | 7 |
| • Accesso e iscrizione..... | 7 |
| • Servizio di lettura e Consultazione..... | 7 |
| • Servizio di prestito..... | 8 |
| • Modalità di prestito..... | 8 |
| • Deterioramento e smarrimento..... | 8 |
| • Servizio di Prestito Interbibliotecario..... | 8 |
| • Il catalogo..... | 8 |
| • Servizio di Consulenza e informazione bibliografica..... | 9 |
| • Servizio Wi-Fi..... | 9 |
| • Promozione e ricerca..... | 9 |
| • Promozione alla lettura per ragazzi..... | 9 |
| Il patrimonio librario..... | 10 |
| • Sezione bambini e ragazzi..... | 11 |
| • Sezione locale..... | 11 |
| • Sezione in lingua originale..... | 11 |
| • Sezione Alta Leggibilità e Grandi Lettere..... | 12 |
| • Emeroteca..... | 12 |
| • Videoteca..... | 12 |
| • Sala conferenze..... | 12 |
| Informazione e partecipazione..... | 14 |
| • Valutazione del servizio..... | 14 |
| • Proposte d'acquisto..... | 14 |
| • Donazioni..... | 14 |
| • Tirocinio..... | 14 |
| • Rapporto con gli utenti..... | 14 |
| • Segnalazioni..... | 14 |
| • Privacy..... | 15 |
| Diritti e doveri..... | 15 |

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei Servizi della Biblioteca comunale di Preganziol è prevista dall'art. 16 del Regolamento della Biblioteca, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 48 del 31 luglio 2017.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca e rappresenta l'impegno scritto che la Biblioteca prende con i suoi utenti.

La Carta dei Servizi è stata predisposta come:

- strumento di informazione agli utenti
- documento con la quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, i cui risultati possono essere verificati da parte degli interessati.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili
- divulgazione dei principali servizi offerti
- descrizione dei diritti e doveri degli utenti
- definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni e impegno al miglioramento

I PRINCIPI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi della Biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte, i servizi e le attività della Biblioteca non sono soggetti ad alcun tipo di censura (o discriminazione) ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

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

Continuità

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno annunciati con ampio avviso, nei limiti delle effettive esigenze e con l'impegno a ridurre il disagio per gli utenti.

Accessibilità

La Biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita, nel rispetto della legislazione regionale in materia e degli standard di qualità indicati. E' garantita la totale accessibilità della struttura ed il superamento delle barriere architettoniche.

Partecipazione e trasparenza

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

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

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

Efficienza, efficacia ed economicità

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza, nell'utilizzo delle risorse e nella ricerca attiva di collaborazioni, e di efficacia dei risultati, attuando anche forme di monitoraggio dei bisogni dell'utenza. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti, in relazione alle risorse disponibili.

La comunicazione della Biblioteca è improntata a chiarezza e trasparenza.

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede

La Biblioteca di Preganziol ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è riconoscibile. L'edificio non presenta barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica interna.

Lo spazio di circa 600 mq è suddiviso in aree con funzioni ben precise: area bambini e ragazzi, area adulti, sala consultazione ed emeroteca.

Gli spazi ad uso del pubblico, i posti a sedere e la postazione informatica adibita alla ricerca catalografica, sono adeguati rispetto alle esigenze degli utenti ed agli standard di riferimento.



Personale

I bibliotecari della Biblioteca di Preganziol operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali (AIB-IFLA) nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle risorse forniti dall'Amministrazione Comunale.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'amministrazione comunale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito dei bibliotecari.

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

Cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca comunale di Preganziol fa parte del Centro Servizi della Provincia di Treviso che consente agli utenti delle Biblioteche aderenti di usufruire della consultazione del catalogo unico provinciale e del prestito interbibliotecario provinciale.

Attraverso una convenzione costituisce con altre 21 biblioteche locali il polo "BibloMarca", che ha l'obiettivo di gestire in sinergia lo sviluppo di progetti di promozione e valorizzazione del ruolo sociale delle biblioteche a favore della lettura e dell'accesso all'informazione.



| Il nostro impegno alla qualità  | | | | |
|---|--------------|-----------------------------------|--|------------------------|
| Fattori della qualità | della | Attività | Descrizione dello standard | Valore previsto |
| <i>Continuità</i> | | Erogazione del servizio | Comunicazione di eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio non dovuti ad emergenze | Almeno 7 giorni prima |
| <i>Accessibilità</i> | | Orari di apertura | Il calendario non subirà modifiche in corso di anno salvo casi eccezionali | Almeno 7 giorni prima |
| <i>Aggiornamento</i> | | Corsi di formazione del personale | Corsi di formazione partecipati rispetto a quelli pianificati | 100% |

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

Accesso e iscrizione

La Biblioteca di Preganziol è aperta a tutti e si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni di orario, le chiusure e le aperture straordinarie tramite la segnaletica in sede, il sito internet istituzionale, le newsletter.

Possono iscriversi alla Biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri.

L'iscrizione è gratuita ed ha effetto immediato.

Il rilascio della tessera avviene dietro presentazione di un documento d'identità e dopo aver compilato il modulo predisposto. I minori di anni 14 devono presentare l'autorizzazione di un esercente la potestà.

La tessera è personale e viene richiesta per poter usufruire dei servizi di prestito locale e interbibliotecario.

In caso di smarrimento, la tessera può essere duplicata.

Servizio di lettura e Consultazione

La Biblioteca dispone di spazi per lo studio e la lettura in sede.

La consultazione del catalogo e del patrimonio è libera e gratuita.

Tutto il materiale presente nel catalogo è a scaffale aperto, accessibile direttamente dagli utenti, tranne il materiale conservato a magazzino, per il quale occorre far richiesta al personale Bibliotecario, che provvederà immediatamente al recupero.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione e a riacquistarli nel caso in cui danni o atti di negligenza ne compromettano l'integrità.



Servizio di prestito

Il prestito personale dei documenti ammessi è gratuito ed è concesso, previa iscrizione a tutti i cittadini indipendentemente dalla residenza.

Tutti i documenti della Biblioteca sono ammessi al prestito ad esclusione dei dizionari e delle enciclopedie, dell'ultimo fascicolo dei periodici e di tutti i documenti contrassegnati dalla dicitura "esclusi dal prestito" o "consultazione".

Sono esclusi i CD musicali e i filmati in DVD prima che siano trascorsi 18 mesi dalla data della prima uscita sul mercato.

In Biblioteca è attiva una postazione self-check che permette all'utente di gestire autonomamente il prestito e la restituzione dei documenti.

Modalità di prestito

Ciascun iscritto può ottenere in prestito 10 libri e/o audiolibri per 30 giorni, 3 arretrati di riviste per 10 giorni, 3 DVD per un tempo massimo di 7 giorni.

Ad esclusione dei DVD, il prestito può essere rinnovato frontalmente, via telefono o e-mail. Il rinnovo non è ammesso se il materiale è stato prenotato.

Un documento già in prestito, ad esclusione delle riviste, può essere prenotato anche autonomamente dall'utente tramite il sito tvb.bibliotechetrevigiane.it; l'utente dovrà poi ritirarlo entro massimo una settimana dal rientro in Biblioteca.

Deterioramento, smarrimento

L'utente è direttamente responsabile del materiale preso a prestito fino alla restituzione. In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con altro esemplare identico o equivalente secondo le indicazioni del personale della Biblioteca.

La reiterazione di gravi ritardi nella restituzione o continue e gravi infrazioni delle regole del prestito possono comportare l'esclusione dal servizio.

Servizio di Prestito interbibliotecario

Il servizio consente di prendere a prestito gratuitamente, attraverso la Biblioteca comunale di Preganziol, volumi presenti in altre biblioteche aderenti al Centro Servizi Provinciale per un massimo di 3 richieste contemporaneamente.

Il prestito interbibliotecario con altre biblioteche italiane, le cui modalità sono decise dalla Biblioteca prestante, possono prevedere il pagamento delle spese postali e di un rimborso spese, a totale carico del richiedente. I tempi di consegna sono variabili e comunque leggermente più lunghi.

Il catalogo

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio documentario della Biblioteca avviene in modo diretto e immediato da parte dell'utente, attraverso l'interrogazione della postazione informatica adibita alla ricerca bibliografica.

Il catalogo può essere altresì consultato collegandosi al sito tvb.bibliotechetrevigiane.it. Laddove l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può rivolgere le proprie domande al personale e chiederne l'aiuto.

Servizio di Consulenza e informazione bibliografica

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Il personale bibliotecario istruisce ed orienta l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca, offrendo la sua competente e qualificata assistenza nel recupero di materiale informativo più complesso.

Il servizio ha tempi di esecuzione rapportati al tipo di richiesta con un tempo massimo di risposta di 10 giorni, salvo situazioni indipendenti dall'operatore.

Servizio Wi-Fi

Il Wi-Fi (Wireless Fidelity) è un sistema che permette di accedere a Internet a banda larga tramite computer portatili, palmari e telefoni cellulari.

Promosso dal Comune di Preganziol, il Wi-Fi è attivabile all'interno dei locali della Biblioteca da chiunque tramite SMS. Il codice è legato ad un numero massimo di tre dispositivi con i quali si intende navigare, fino ad 8 ore giornaliere.

Promozione e ricerca

La Biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della Biblioteca stessa attraverso conferenze, presentazioni di libri, incontri con gli autori, bollettini novità, vetrine tematiche, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ragionate e altre iniziative editoriali. Promuove inoltre attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Promozione alla lettura per ragazzi

La Biblioteca svolge un'intensa attività rivolta ai bambini e ragazzi.

In particolare organizza cicli di letture animate per bambini dai 2 agli 8 anni, curate dal gruppo di lettrici volontarie "L'Albero parlante", e promuove la realizzazione di laboratori e attività di animazione per ragazzi.

La Biblioteca, in collaborazione con Enti ed Associazioni, organizza attività di promozione alla lettura per i bambini fin dai primi mesi di vita e promuove progetti di sostegno alla genitorialità.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche. Progetti di promozione alla lettura, rivolti alle scuole dell'infanzia, al secondo ciclo delle scuole primarie e alle secondarie inferiori, vengono realizzati durante tutto l'anno scolastico con lo scopo di far conoscere le raccolte documentarie e i servizi della Biblioteca.

Il nostro impegno alla qualità



| Nome progetto | Descrizione | Attività | Modalità |
|--------------------------------------|---|---|---|
| <i>Albero Parlante</i> | Gruppo di lettrici volontarie | Lecture per bambini | 1 volta al mese |
| <i>Gruppo di lettura</i> | Gruppo di lettori appassionati | Lecture a tema e incontro con autore | 1 volta al mese |
| <i>Nati per Leggere</i> | Adesione al progetto nazionale | Promozione alla lettura fascia 0-6 anni | Allestimenti spazi Acquisti materiale Nati per Leggere |
| <i>Sostegno alla genitorialità</i> | Adesione al progetto ULSS2 | Disponibilità spazi Intervento NpL al 4° incontro | 1 volta la settimana |
| <i>Laboratori</i> | Promozione artistica ricreativa | Attività laboratoriale per ragazzi e adulti | Incontri periodici (primavera/estate) |
| <i>Teatro</i> | Laboratorio teatrale | Corso per ragazzi | Corso con rappresentazione finale |
| <i>Apriamo le porte alla cultura</i> | Promozione alla lettura e ai servizi della biblioteca | Visite scolastiche per scuole dell'infanzia, primaria e Secondaria 1° | Circa 50 visite l'anno |

IL PATRIMONIO LIBRARIO

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste, cd-rom e DVD-Video.

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

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

Tutti i documenti devono portare, applicata sul dorso, un'etichetta con la collocazione che ne consente il reperimento a scaffale.

Le riviste e i periodici in abbonamento vengono sistematicamente inseriti a catalogo e ad essi viene applicato, sulla copertina o sulla prima pagina disponibile, il timbro della Biblioteca.

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

30.000 volumi a stampa (di cui circa 8.000 per ragazzi);

2.000 documenti multimediali (DVD, CD audio, CD-ROM...);

quasi 50 periodici in abbonamento e in dono.

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dai bibliotecari.

La Biblioteca opera lo scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o in cattivo stato di conservazione. Tale opera di scarto viene attuata in modo strettamente coordinato alle politiche di acquisto, nel rispetto della normativa in materia e dei criteri biblioteconomici che regolano l'attività di scarto.



Sezione bambini e ragazzi

La Biblioteca è fornita di una sezione bambini per un'età compresa tra 0 e 6 anni e di una dedicata ai ragazzi di età compresa tra 7 e 14 anni, dove l'utenza più giovane può fermarsi a leggere, studiare, fare ricerche, oppure scegliere i libri da prendere in prestito.

I volumi sono disposti a scaffale aperto e sono suddivisi per genere.

I libri di saggistica per ragazzi vengono classificati secondo le regole della Classificazione Decimale Dewey.

L'accesso e il prestito del materiale della sezione per ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali utilizzati dai propri figli.

Sezione locale

La Biblioteca raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale (ambito provinciale).

Il prestito di norma è consentito, tuttavia alcuni materiali ritenuti dal personale particolarmente unici non sono prestabili.

Sezione in lingua originale

La Biblioteca dispone di una sezione di lingua originale a scaffale aperto (sigla LS), fruibile con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico.

Sono presenti testi nelle seguenti lingue: inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese.

Sezione Alta Leggibilità' e Grandi lettere

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti con difficoltà di lettura e bisogni speciali, libri a carattere ingrandito ed è attenta nell'implementare la raccolta documentaria con edizioni ad alta leggibilità, con particolare attenzione alle esigenze dei lettori in età scolare e prescolare.

Emeroteca

In questa sezione si possono trovare riviste di varia periodicità.

L'accesso alla consultazione dei periodici è immediato.

E' ammesso il prestito dei numeri arretrati di tutti i periodici conservati (non più di tre riviste per volta).

I periodici hanno conservazione che varia da 1 anno a conservazione illimitata.

Videoteca

La Biblioteca possiede una raccolta di DVD video, tra film, spettacoli teatrali e documentari.

I Film sono suddivisi in una sezione per adulti (etichetta FILM) e una per ragazzi (etichetta FILM RAGAZZI).

Tutti i film sono esposti in ordine di regista (prime tre lettere del cognome).

L'accesso e il prestito del materiale avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti e nel rispetto delle norme sul diritto d'autore.

Sala conferenze

Al piano terra è accessibile, anche da ingresso autonomo, la sala conferenze, il cui uso è definito da apposito regolamento e concesso con le modalità e gli orari in esso stabiliti.

L'utilizzo degli spazi è consentito a titolo oneroso, in via prioritaria, per iniziative di carattere prevalentemente culturale promosse da associazioni, enti e privati con sede a Preganziol, oppure di interesse regionale o nazionale, che ne facciano richiesta.

Il nostro impegno alla qualità



| Fattori della qualità | Attività | Descrizione dello standard | Valore previsto |
|---------------------------------|---|--|--|
| <i>Completezza del servizio</i> | Acquisizione di materiale | Tempo tra l'arrivo di un documento ed il suo inserimento a catalogo | Max 15 giorni |
| <i>Puntualità del servizio</i> | Iscrizione | Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione | Max 10 minuti |
| | Prestito | Intervallo d'attesa per la consegna del documento | Max 5 minuti |
| | Prestito interbibliotecario provinciale | Intervallo d'attesa tra richiesta e consegna del documento | Max 15 giorni |
| | Prestito interbibliotecario nazionale | Intervallo d'attesa tra richiesta e consegna del documento | Max 4 settimane |
| | Acquisto di opere proposte dagli utenti | | Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta |
| Percentuale di accoglimento | | | 90 % |
| <i>Promozione</i> | | N° di visite di scolaresche | Almeno 40 classi ogni anno |

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Valutazione del servizio

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

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e costituiscono una risorsa essenziale al fine di impostare eventuali piani di miglioramento.

Proposte d'acquisto

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposita modulistica e possono presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi.

Donazioni

La Biblioteca accetta donazioni di documenti da parte di enti o cittadini, previa compilazione, da parte del donatore, dell'apposito modulo di richiesta e si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere nel proprio patrimonio o di destinarle ad altri enti, o a metterle a libera 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). *(vedi allegati 1 e 2)*

Tirocinio

La Biblioteca offre l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso la propria struttura agli studenti universitari, per acquisire i CFU previsti nella programmazione didattica del corso di studi.

Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia, alla disponibilità nei confronti dell'utente.

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

Il Responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazioni di singole situazioni o necessità particolari.

Segnalazioni

Gli utenti hanno il diritto di presentare delle segnalazioni per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi.

La segnalazione deve essere presentata per iscritto sulla base dell'apposito modulo scaricabile dal sito e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra. Le segnalazioni anonime non sono prese in considerazione.

Il Responsabile di servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 15 giorni dalla presentazione delle segnalazioni, avviando le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi (*vedi allegato 3*).

Privacy

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D. Lgs. 196/2003 e come ulteriormente disciplinato nel regolamento interno.

Tale privacy dev'essere rispettata anche nelle modalità di comportamento degli operatori e nell'articolazione funzionale degli spazi destinati al pubblico.

DIRITTI E DOVERI

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

L'Amministrazione comunale si impegna a:

- Finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- Individuare gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il Personale si impegna a:

- 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.

L'utente si impegna a:

- Rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, accogliere la presente Carta dei Servizi;
- Rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, il divieto di consumare cibi e bevande;
- 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.

Il nostro impegno alla qualità



| Fattori della qualità | Attività | Descrizione standard | Valore previsto |
|------------------------------|--|--|----------------------------|
| <i>Monitoraggio</i> | Strumenti di indagine | Questionario di soddisfazione | Almeno uno ogni 2 anni |
| <i>Comunicazione</i> | Comunicazioni ai Cittadini inerenti le attività della Biblioteca | Invio mail a mailing-list | Almeno una settimana prima |
| <i>Partecipazione utenti</i> | Tempestività risposta | Intervallo tra ricezione del reclamo e la risposta | Risposta entro 15 giorni |

La Biblioteca al 31.12.2017



| | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| Patrimonio librario | 31762 |
| Materiale video | 1413 |
| Abbonamenti | 29 |
| Wi-Fi | 8 ore giornaliere gratuite |
| Presenze | 22509 |
| Prestiti | 15898 |
| Libri prestati ad altre biblioteche | 576 |
| Libri richiesti ad altre biblioteche | 222 |

DISCIPLINARE PER LA DONAZIONE DI MATERIALE DOCUMENTARIO ALLA BIBLIOTECA

Le donazioni di materiale documentario alla Biblioteca Comunale da parte di enti e privati, nel caso di donazioni di opere singole o comunque non costituenti fondo omogeneo, sono regolate dal presente Disciplinare, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n.118 del 20.06.2017

1. La Biblioteca inserisce la donazione da terzi tra le modalità di incremento del proprio patrimonio documentario, in un'ottica di continuità e omogeneità rispetto alle raccolte.
2. La Biblioteca ha facoltà di accettare in donazione da privati e enti materiale documentario senza vincolo di catalogazione e conservazione, riservandosi il diritto di selezionare le unità documentarie da acquisire all'interno della propria raccolta. I doni e la loro destinazione non possono comunque mai essere condizionati dal donatore.
3. Il materiale accettato in dono ma che non viene incluso nel fondo librario della Biblioteca potrà essere:
 - donato ad altre Biblioteche;
 - donato ad associazioni, scuole, ospedali, carceri o altri enti;
 - destinato al libero scambio fra utenti;
 - conferito alla raccolta differenziata della carta.
4. Non vengono accettate donazioni di:
 - Opere e altri documenti incompleti, obsoleti o in cattivo stato di conservazione;
 - Opere d'uso strettamente scolastico;
 - Collezioni di periodici, ad eccezione di quelle considerate di particolare interesse.
5. Il materiale accettato in dono dalla Biblioteca entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio. Come tale, non può essere reclamato dal donatore ed è gestito con le stesse procedure del patrimonio acquisito per acquisto o scambio (restauro conservativo, scarto, dislocazione).
6. Il materiale donato deve essere consegnato a cura del donatore presso la sede della Biblioteca Comunale.
7. Il donatore all'atto della donazione firmerà una liberatoria per presa visione del presente disciplinare.

**LIBERATORIA DONAZIONE DI OPERE
ALLA BIBLIOTECA COMUNALE DI PREGANZIOL**

Il sottoscritto

Nome _____ Cognome _____

Residente a _____ in via _____

Preso visione del Disciplinare che regola le donazioni di materiale bibliografico alla
Biblioteca Comunale di Preganziol

DICHIARA

Di aver donato in data odierna:

n. libri _____

n. altri documenti _____

(descrizione sintetica della donazione, indicante le tipologie di materiali donati – libri,
dvd, eccetera – e il numero anche approssimativo dei pezzi o dei colli)

Dichiara inoltre di accettare espressamente gli articoli 2, 3, 4 e 5 del Disciplinare sopra
indicato

Preganziol, __/__/____

Per accettazione

Timbro e firma del Responsabile del Servizio

Firma del donatore _____

MODULO SEGNALAZIONI

Gentile lettore,
 la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato a mano o spedito per posta alla biblioteca all'indirizzo:
 biblioteca@comune.preganziol.tv,it

La segnalazione riguarda:

- la prima informazione il prestito
- il prestito interbibliotecario l'assistenza e le informazioni bibliografiche
- il mancato rispetto degli standard della carta dei servizi
- altro (specificare)

Potrebbe fornire una breve descrizione della segnalazione?

.....

Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio?

.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della biblioteca?

.....

La biblioteca si impegna a fornire una risposta entro 15 giorni dalla data di presentazione

| | |
|-----------------|----------------|
| Nome | Cognome |
| Indirizzo | Telefono |
| E-mail | |
| Firma | Data |

Indicando le proprie generalità il lettore dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.6.2003 in materia di riservatezza dei dati personali. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.



**Città di
Preganziol**

Comune di Preganziol

Biblioteca Comunale

Piazzetta Ronfini 1

Tel: 0422 632371 biblioteca@comune.preganziol.tv.it