



CITTÀ DI CAORLE

Provincia di Venezia

30021 CAORLE (VE) - Via del Passarin, 15 - Tel. 0421 219 111 r.a. - Fax 0421 219 300 - Cod.Fisc. e P.I. 00321280273

Sito Internet: <http://www.comune.caorle.ve.it>



REGOLAMENTO CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI CAORLE.

Foglio notizie:

APPROVATO con deliberazione di Consiglio Comunale n. 78 del 26.09.2008

MODIFICATO con deliberazione delle Giunta Comunale n. 151 del 17.06.2010

PUBBLICATO All'Albo Pretorio per 15 giorni:
- all'adozione della delibera di approvazione dal 01.10.2008
- all'adozione della delibera di modifica dal 23.06.2010

ENTRATO IN VIGORE in data 02.11.2008, sedicesimo giorno successivo alla seconda pubblicazione, effettuata dal 17.10.2008, per la durata di 15 giorni.

CARTA DEI SERVIZI
DELLA
BIBLIOTECA CIVICA DI CAORLE

1. DENOMINAZIONE ED ELEMENTI IDENTIFICATIVI:

Biblioteca Civica di Caorle

Via Gramsci, 1

30021 Caorle (Ve)

Tel. 0421/219255

Fax 0421/218784

E-mail: biblioteca@comune.caorle.ve.it

Pagina web: www.comune.caorle.ve.it

1.1 Cos'è una "Carta dei servizi" della Biblioteca

La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica di Caorle, come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dall'art. 66 del proprio Regolamento, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 67 del 29.12.2009, descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

Nella Carta dei Servizi vengono predefiniti e resi noti all'esterno i "principi fondamentali" ai quali si ispirano le attività della Biblioteca:

- 1) i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività;
- 2) gli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;
- 3) la valutazione, cioè i meccanismi approntati a verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere;
- 4) le procedure di reclamo, cioè i mezzi o i rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni.

1.2 Principi fondamentali per la definizione della biblioteca pubblica

I principi generali definitori della Biblioteca Civica di Caorle e della sua missione come "biblioteca pubblica" sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, nel *Comunicato di Leuven dell'agosto 1998* emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea.

La biblioteca civica concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca civica è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell' eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La titolarità della biblioteca civica è in capo all' Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si addice alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

La biblioteca civica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Uguaglianza

I servizi della Biblioteca Civica di Caorle 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.

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

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

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

2.2 Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati. In tal caso la Biblioteca Civica di Caorle si adopererà attivamente per una riduzione del disagio ed una tempestiva ripresa dei servizi.

2.3 Accessibilità

La Biblioteca Civica di Caorle effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita, in conformità alle disposizioni della legislazione regionale sulle biblioteche.

Ogni eventuale riduzione di orario, anche temporanea, verrà tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

2.4 Diritto di scelta

Le raccolte ed i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualsiasi supporto e riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, incoraggiando il dialogo interculturale.

La biblioteca civica si adopera con politiche di formazione degli utenti, affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

La biblioteca persegue una diffusione più capillare dei propri servizi con l'organizzazione di servizi esterni (Biblomobil, punti di prestito, servizi domiciliari per disabili e anziani, ecc.).

2.5 Partecipazione e trasparenza

La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

La Biblioteca Civica di Caorle promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi. Gli stessi possono presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro.

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

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

2.6 Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

La Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri 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 Biblioteca Civica di Caorle aderisce al Progetto Regionale di Misurazione e Valutazione dei Servizi Bibliotecari, il quale prevede la raccolta e l'elaborazione dei dati di servizio delle biblioteche venete.

Gli indici rilevati, relativi alle risorse, alle prestazioni rese, al mantenimento e miglioramento dei requisiti minimi di base, nonché agli standard di riferimento cui tendere e gli standard per la programmazione della crescita della biblioteca sono quelli indicati nell'allegato B) alla presente Carta dei Servizi.

La misurazione e verifica dei risultati viene annualmente attuata e portata a conoscenza del pubblico mediante affissione nei locali della Biblioteca Civica e pubblicazione nel sito dell'Amministrazione Comunale.

Vengono rispettati o comunque perseguiti standard professionali di servizio.

I bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sede

La Biblioteca Civica di Caorle ha una localizzazione facilmente raggiungibile in un edificio riconoscibile. La sede della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adatte al pubblico adulto e ai bambini, è dotata di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono luminosi, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Un equilibrio fra spazi per 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 (documentazione locale, Emeroteca, Mediateca e Videofonoteca ecc.).

Presso la sede della Biblioteca sono presenti adeguati parcheggi nelle immediate vicinanze.

Per coloro che non possono fisicamente frequentarla, la Biblioteca ha attivato il servizio di prestito itinerante "Biblomobil".

3.2 Raccolte documentarie e multimediali e loro organizzazione

Il patrimonio della Biblioteca Civica di Caorle è costituito da: materiale librario moderno, periodici e materiale multimediale (VHS, DVD, CD audio e CD rom).

Le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Le procedure di catalogazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme di biblioteconomia.

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 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.

3.3 Personale: autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari operano in piena autonomia, 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 dall'Amministrazione titolare, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Ente Locale 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.

3.4 La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca Civica di Caorle aderisce al Sistema Bibliotecario Museale Provinciale di Venezia, che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni associati di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere.

La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.

4. PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

4.1 Lettura, consultazione e studio in sede

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito. Il patrimonio documentario e multimediale della Biblioteca Civica di Caorle (volumi cartacei, VHS, dvd, cd, cd-rom, audiocassette) può essere consultato in modo immediato da parte dell'utente direttamente sugli scaffali ("scaffale aperto") o ricercato sul catalogo computerizzato messo a disposizione dell'utenza, fatta eccezione delle opere escluse temporaneamente dalla consultazione o sottoposte a particolari condizioni di vigilanza con provvedimenti motivati del Responsabile della Biblioteca.

Il catalogo della Biblioteca Civica di Caorle è disponibile in versione informatizzata in rete Internet e consultabile all'indirizzo <http://www.comune.caorle.ve.it>.

La biblioteca civica 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.

La biblioteca civica organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari.

L'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata rappresenta il modo particolare in cui la biblioteca si propone ai cittadini anche come mediateca. Non vi sono limitazioni allo studio con libri propri.

4.2 Prestito documenti. Servizio di prestito domiciliare

Ha diritto al prestito chi è in possesso della tessera della biblioteca, che viene rilasciata a coloro che si iscrivono al servizio, dopo aver preso visione del Regolamento della Biblioteca Civica.

L'iscrizione avviene tramite presentazione di un documento di identità valido. Per i minori di quindici anni si rende necessaria la sottoscrizione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci.

La tessera, strettamente personale, è contraddistinta da un numero d'ordine e deve essere esibita al momento del prestito.

In caso di smarrimento o sottrazione della tessera personale l'interessato deve dare immediata segnalazione agli uffici della Biblioteca.

La Biblioteca garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati personali agli utenti del servizio in conformità ai principi del D. Lgs n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni ed integrazioni.

Il prestito di un libro ha la durata massima di giorni trenta, rinnovabili, se il testo non è stato, nel frattempo, prenotato. Non possono essere presi a prestito più di otto volumi contemporaneamente e cumulativamente (cinque libri o periodici e tre cd-rom, cd, audiovisivi o musicassette. Nel computo sono compresi anche i contenuti speciali dei dvd). Per cd-rom, cd, audiovisivi e musicassette il prestito è di tre giorni.

Sono escluse dal prestito tutte le opere di consultazione nonché l'ultimo numero pervenuto di periodici e riviste.

Possono essere prenotate le opere che in quel momento sono già in prestito.

Non potranno essere prestati altri documenti a coloro che sono in ritardo con le restituzioni.

Il diritto ad usufruire del servizio di prestito verrà ripristinato dopo la riconsegna del materiale prestato dalla Biblioteca.

La Biblioteca sollecita il rientro dei prestiti scaduti, comunicandolo prima telefonicamente e poi con lettera ordinaria direttamente all'utente interessato o a chi ne fa le veci.

Trascorso inutilmente un mese dall'invio della lettera, il Bibliotecario rivolge all'utente, con lettera raccomandata, un nuovo formale invito a restituire l'opera, trascorso un ulteriore mese dal ricevimento della lettera raccomandata e persistendo l'inadempienza si procede a norma di legge.

Fino alla definizione della sua posizione, l'utente viene escluso dal prestito con comunicazione scritta del Dirigente cui fa capo la Biblioteca Civica.

L'utente potrà, in accordo con la Biblioteca, acquistare un documento sostitutivo di quello deteriorato o smarrito. In tal caso potrà essere riammesso al servizio di prestito.

Il prestito domiciliare è consentito agli utenti residenti, iscritti al servizio che sono impossibilitati a raggiungere la sede della Biblioteca Civica o i punti prestito presso le frazioni per motivi fisici o logistici accertati. Per utenti non vedenti o portatori di handicap relativi alla capacità di leggere la biblioteca pubblica si attrezza per fornire materiali adeguati come audiolibri, libri a grandi caratteri, ecc.

4.3 Prestito interbibliotecario

La Biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario attenendosi alle norme e alle modalità previste dal Sistema Bibliotecario Museale Provinciale. Con le Biblioteche non aderenti al SBMP il prestito interbibliotecario è consentito quando queste ammettano la piena reciprocità.

Quando questa non è possibile, la Biblioteca si offre come tramite logistico tra il proprio utente e la biblioteca che possiede il libro, senza ulteriori oneri aggiuntivi.

4.4 Servizio Biblomobil e Punti Prestito

Biblomobil è un servizio di consultazione e prestito itinerante offerto dalla Biblioteca Civica di Caorle per la propria utenza residente nelle frazioni e nelle zone più decentrate rispetto alla sede e per i turisti italiani e stranieri.

L'orario del servizio è articolato tenendo conto anche delle esigenze specifiche della popolazione in età scolastica.

L'Amministrazione Comunale è impegnata ad aprire presso le delegazioni delle frazioni di San Giorgio di Livenza e di Castello di Brussa dei punti – prestito attrezzati la cui apertura dovrà essere garantita almeno un giorno alla settimana.

4.5 Consulenza bibliografica,reference ed accesso a banche dati

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.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento.

I cataloghi automatizzati, i collegamenti a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale di servizio.

Le ricerche possono essere richieste ai bibliotecari in servizio al pubblico ed al banco prestiti.

La Biblioteca avrà cura di istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentale della medesima.

4.6 Servizio di riproduzione documenti a pagamento

E' possibile riprodurre in sede il materiale posseduto dalla Biblioteca con riproduzione fotostatica per il materiale cartaceo a pagamento.

E' esclusa dalla riproduzione tutta la documentazione per la quale esistano limiti di legge in merito alla riproducibilità (copyright) con particolare riferimento alla Legge n. 248 del 15/08/2000 "Nuove norme sul diritto d'autore".

Con apposita deliberazione della Giunta comunale, sono stabilite le tariffe dei servizi pubblici a di utilizzo del servizio che vengono comunicati all'utenza con avviso scritto esposto in Biblioteca.

4.7 Servizi per bambini e ragazzi

La Biblioteca Civica di Caorle svolge un servizio peculiare per i bambini e i ragazzi di età compresa dai zero ai 15 anni, per i quali predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in spazi specifici all'interno della Biblioteca.

L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

I servizi, articolati per le diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario 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.

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

Per il raggiungimento di questi obiettivi sono attuate anche iniziative di promozione dei servizi, dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi e prodotti materiali e documenti rivolti a utenti di questa fascia di età. Sono previsti spazi, laboratori creativi, attività di promozione alla lettura e visite guidate per le scolaresche, diversi in relazione alle fasce di età.

La Biblioteca collabora con le Scuole del territorio e con altri Istituti o Enti nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la promozione della lettura tra i ragazzi, l'orientamento all'utilizzo della Biblioteca e degli strumenti bibliografici.

4.8 L'Emeroteca

In questa sezione si possono consultare quotidiani nazionali e locali, riviste a periodicità varia.

L'elenco delle riviste in abbonamento corrente e delle annate conservate è disponibile presso il banco prestiti e presso lo spazio Emeroteca.

L'accesso alla consultazione in Biblioteca dei periodici è immediato. Il prestito, ad esclusione dell'ultimo numero pervenuto di riviste e periodici, ha la durata di un mese.

4.9 La Mediateca

La Biblioteca Civica di Caorle mette a disposizione dell'utenza il servizio di Mediateca, con lo scopo di incentivare, attraverso l'uso dell'informatica e delle nuove potenzialità multimediali, lo studio e l'aggiornamento degli utenti e favorire la comunicazione, l'informazione e la qualificazione del tempo libero.

L'accesso al servizio di Mediateca è consentito esclusivamente agli utenti maggiori di 18 anni iscritti, previa prenotazione, salvo quanto specificato nel successivo punto 4.9.1.

L'uso delle postazioni multimediali è consentito a una sola persona per postazione.

4.9.1.Servizio Internet

La Biblioteca di Caorle consente ai propri utenti l'accesso gratuito a Internet, come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali.

L'accesso al servizio Internet è consentito esclusivamente agli utenti che risultano iscritti alla Biblioteca e al servizio di Mediateca.

L'uso delle postazioni multimediali presenti nella Mediateca avviene esclusivamente su prenotazione.

Gli utenti iscritti devono firmare, ad ogni sessione, l'apposito registro della Biblioteca che ne documenta il giorno, l'ora e la postazione di utilizzo, presentando un documento di identificazione.

Si accede al servizio attraverso un dispositivo di identificazione (chiave USB o similare) che permette l'avvio della sessione di lavoro e che va riconsegnato al termine della stessa.

L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni, deve essere controfirmata da un genitore (o da chi ne fa le veci), che abbia preso visione del Regolamento della Biblioteca Civica.

I minori di 18 anni, se autorizzati dai genitori, possono utilizzare le postazioni Internet presenti in Sala Ragazzi.

Internet è un servizio che deve essere utilizzato in biblioteca esclusivamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

Il personale della Biblioteca non è tenuto ad effettuare attività di formazione legata all'uso e al funzionamento di hardware e software disponibili.

La Biblioteca Civica non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa, quindi, non è responsabile per i contenuti offerti.

Il tempo di ascolto di cd audio è fissato in un'ora al giorno, per un totale di 6 ore a settimana.

L'utilizzo delle postazioni video è consentito per non più di due ore al giorno, compatibilmente con la disponibilità delle stesse.

Il tempo di utilizzo dei programmi di videoscrittura è fissato in un'ora al giorno, per un totale di 6 ore a settimana.

Ogni utente iscritto al servizio, può utilizzare Internet per un'ora al giorno, per un massimo di 6 ore a settimana.

Sono previste due tipologie di sessioni di durata massima 30 minuti e 1 ora (eventualmente estendibile a massimo 2 ore compatibilmente con le prenotazioni).

Se l'utente non si presenta entro 10' dall'inizio dell'ora prenotata, la postazione è da considerarsi disponibile. Non è previsto il recupero dell'ora non effettuata.

4.9.2 Servizio Videofonoteca

La Biblioteca Civica di Caorle mette a disposizione quattro postazioni per la visione di DVD, VHS e TV satellitare e quattro postazioni per l'ascolto di cd musicali e degli audiolibri.

L'utilizzo delle postazioni è consentito ai maggiori di 18 anni ed è gratuito, previa iscrizione al servizio e su prenotazione.

4.9.3 Servizio di Consultazione delle Enciclopedie Multimediali e Videoscrittura

La Biblioteca Civica di Caorle mette a disposizione degli utenti i seguenti servizi:

- a) consultazione di tutti i siti gratuiti presenti su WWW, comprese le Banche dati della Mediateca;
- b) stampa;
- c) posta elettronica presso fornitori di free e-mail;
- d) utilizzo di Open-Office o di altri programmi di videoscrittura installati sul sistema.

4.10 Le Sezioni Speciali

La Biblioteca Civica di Caorle individua all'interno del proprio patrimonio documentario alcune "Sezioni speciali", distinte secondo l'argomento selezionato:

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

Tesi di Laurea: le tesi di laurea riguardanti la città di Caorle, che i laureandi hanno voluto donare e mettere a disposizione degli utenti della Biblioteca;

Lingua Straniera: libri per ragazzi e romanzi per adulti tradotti in lingua inglese, francese, tedesca;

Guide Turistiche: le principali guide di viaggio per conoscere le città e dei paesi del mondo;

Agenda 21 Locale : la tutela e la salvaguardia dell'ambiente secondo i contenuti del progetto "Agenda 21 Locale" al quale il Comune di Caorle ha aderito;

Educatori: testi di pedagogia e scienza dell'educazione rivolti a insegnanti e genitori

Biblioteca delle Cicogne: Testi per genitori in attesa e neo-genitori

Grandi Caratteri: le principali opere a grandi caratteri per persone con difficoltà di lettura

Fotografia

Mare

Cinema

Teatro

ML – Lingua originale

Comics

La consultazione e il prestito delle opere che compongono tali sezioni avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

4.11 Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

La biblioteca civica si attiva per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispongono raccolte speciali in lingua.

Una speciale promozione della biblioteca viene effettuata verso i cittadini stranieri. La biblioteca pubblica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

4.12 Attività di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca Civica di Caorle è un luogo di incontro, di scambio di esperienze e conoscenze.

Organizza periodicamente incontri, dibattiti, mostre, presentazioni, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi, la lettura, l'informazione, il confronto tra saperi e argomenti diversi.

La biblioteca civica 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.

5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

5.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella 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 una serie di obiettivi e controllarne 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

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, il divieto di usare telefoni cellulari;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione ;

- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

6.1. 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 al Dirigente cui fa capo la Biblioteca, presso l'Amministrazione Comunale, in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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

6.2. Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposita modulistica e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il bibliotecario informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sulla trasparenza) con i limiti previsti da questa e dal D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni ed integrazioni.

6.3. Rapporto con gli utenti

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

6.4. Comportamento 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.

6.5 Norme finali

Una copia della presente Carta dei servizi deve essere affissa nei locali della Biblioteca e nel sito del Comune di Caorle per darne la massima pubblicità agli utenti. Qualunque utente che ne faccia semplice richiesta potrà riceverne una copia gratuita.

Qualsiasi modifica alla presente Carta dei servizi potrà essere apportata in ogni momento previa deliberazione della Giunta comunale. Spetta al Bibliotecario informare gli utenti, dandone la massima pubblicità, delle modifiche avvenute.

INDICE

1.	Denominazione ed elementi identificativi	p. 2
1.1	Cos'è una "Carta dei servizi" della biblioteca	
1.2	Principi fondamentali per la definizione della biblioteca pubblica	
2.	Principi generali di erogazione del servizio	p. 3
2.1	Uguaglianza	
2.2	Imparzialità e continuità	
2.3	Accessibilità	
2.4	Diritto di scelta	p. 4

2.5	Partecipazione e trasparenza	
2.6	Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione	
3.	Strumenti per l'erogazione del servizio	p. 5
3.1	Sede	
3.2	Raccolte documentarie e multimediali e loro organizzazione	
3.3	Personale: autonomia e aggiornamento professionale	
3.4	La cooperazione interbibliotecaria	
4.	Principali servizi erogati	p. 6
4.1	Letture, consultazione e studio in sede	
4.2	Prestito documenti. Servizio di prestito domiciliare	
4.3	Prestito interbibliotecario	p. 7
4.4	Servizio Biblomobil e Punti Prestito	
4.5	Consulenza bibliografica, reference ed accesso a banche dati	
4.6	Servizio di riproduzione documenti a pagamento	p. 8
4.7	Servizi per bambini e ragazzi	
4.8	L'Emeroteca	
4.9	La Mediateca	p. 9
4.9.1	Servizio Internet	
4.9.2	Servizio Videofonoteca	p. 10
4.9.3.	Servizio di Consultazione delle Enciclopedie Multimediali e videoscrittura	
4.10	Le Sezioni Speciali	
4.11	Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali	p. 11
4.12	Attività di promozione del libro e della lettura	
5.	Informazione e Partecipazione	
5.1	Diritti e doveri	
6.	Tutela dei diritti degli utenti	p. 12
6.1	Reclami	
6.2	Forme di partecipazione	
6.3	Rapporto con gli utenti	
6.4	Comportamento degli utenti	
6.5	Norme finali	

AII.B)

MISURAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI CAORLE

Con Deliberazione n. 835 del 3 aprile 2007, la Giunta Regionale del Veneto ha approvato lo schema della "Disciplinare di adesione" del Progetto Regionale di Misurazione e Valutazione dei Servizi Bibliotecari (=PMV) che prevede la raccolta e l'elaborazione dei dati di servizio delle biblioteche venete.

Con un atto sottoscritto dalla Giunta Comunale di Caorle (Deliberazione n. 149 del 26.04.2007) seguito dalla registrazione alla banca dati elettronica regionale, la Biblioteca Civica di Caorle si è quindi impegnata ad osservare, in tutte le sue parti, il Progetto Regionale di Misurazione e valutazione.

Misurare e valutare

Il valore di una biblioteca dipende da un insieme di fattori, i quali devono necessariamente armonizzarsi per produrre un sistema di qualità.

Per comprendere se l'avviato processo di compenetrazione si sia, nel tempo, consolidato fino a determinare un livello più elevato di *performance* nei servizi che la biblioteca offre ai propri utenti, è necessario esaminare i dati raccolti relativi agli indicatori delle risorse e delle prestazioni, interpretare ciò che essi suggeriscono dal punto di vista operativo e provare a esprimere un giudizio.

Secondo quanto stabilito nella pubblicazione *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* elaborata dall'Associazione Italiana Biblioteche - "Gruppo di lavoro "Gestione e Valutazione" e nel successivo Progetto regionale di Misurazione e valutazione, i principali indici di misurazione e relative modalità di calcolo sono:

Indice di superficie

Mette in relazione la superficie dell'area dei servizi al pubblico con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della sede della biblioteca a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti.

calcolo:
$$\frac{\text{area di servizio al pubblico}}{\text{popolazione}} \times 10$$

Indice di apertura

Rileva in modo ponderato quante ore in una settimana la biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico; serve a verificare l'accessibilità effettiva della biblioteca.

calcolo:
$$\frac{\text{ore di apertura mattutina (escluso sabato)} + \text{ore di apertura pomeridiana e del sabato}}{3}$$

Indice della dotazione di personale

Mette in relazione il personale, ossia il numero di unità lavorative addette alla biblioteca calcolato in FTE (*full time equivalent* – con ogni singolo FTE uguale a 36 ore settimanali) con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della dotazione di personale della biblioteca rispetto all'utenza.

calcolo:
$$\frac{\text{personale (FTE)}}{\text{popolazione}} \times 2000$$

Indice di spesa

Mette in relazione la spesa per la biblioteca con la popolazione; verifica l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza.

calcolo:
$$\frac{\text{spesa}}{\text{popolazione}}$$

Indice della dotazione documentaria

Mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza potenziale.

calcolo: $\frac{\text{dotazione documentaria}}{\text{popolazione}}$

Indice della dotazione di periodici

Mette in relazione il numero dei periodici correnti con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza del patrimonio di periodici "vivi" messo a disposizione della biblioteca rispetto all'utenza potenziale.

calcolo: $\frac{\text{periodici correnti}}{\text{popolazione}} \times 1000$

Indice di incremento della dotazione documentaria

Mette in relazione gli acquisti della biblioteca – espressione della politica di incremento delle collezioni fondata su criteri di selezione e di scelta elaborati dallo staff della biblioteca – con la popolazione; serve a verificare l'impegno profuso dalla biblioteca per aumentare l'offerta documentaria e per mantenerla aggiornata.

calcolo: $\frac{\text{acquisti}}{\text{popolazione}} \times 1000$

Indice delle accessioni

Correlato al precedente, è un indice che tiene conto di tutti i documenti acquisiti dalla biblioteca a titolo oneroso e non ($\text{accessioni} / \text{popolazione} \times 1000$)

Indice di impatto

Definisce la percentuale degli iscritti al prestito sul totale della popolazione; serve a verificare l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento.

calcolo: $\frac{\text{iscritti al prestito}}{\text{popolazione}} \times 100$

Indice di prestito

Rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione; serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte

calcolo: $\frac{\text{prestiti}}{\text{popolazione}}$

Indice di circolazione

Mette in relazione il numero totale dei prestiti con la dotazione documentaria della biblioteca; serve a verificare il tasso d'uso della collezione e la qualità delle raccolte.

calcolo: $\frac{\text{prestiti}}{\text{dotazione documentaria}}$

Indice di fidelizzazione

Mette in relazione il numero dei prestiti con il numero degli iscritti al prestito della biblioteca e verifica le frequenze di lettura e quindi il grado di fedeltà degli utenti alla biblioteca.

calcolo: $\frac{\text{prestiti}}{\text{iscritti al prestito}}$

Indice di frequentazione

Rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca rapportato alla popolazione; è utile a verificare l'attrattiva che la biblioteca, nel suo insieme, esercita sui cittadini.

calcolo: $\frac{\text{visite}}{\text{popolazione}}$

Indice di affollamento

Mette in relazione la media settimanale delle visite alla biblioteca con la ore di apertura settimanale; serve a verificare da un lato l'intensità della frequentazione della biblioteca, dall'altro l'affollamento della stessa.

calcolo: $\frac{\text{media settimanale visite}}{\text{orario di apertura settimanale}}$

Indice di costo dei servizi

Mette in relazione la spesa per la biblioteca con i servizi forniti (in particolare i prestiti); serve a verificare l'efficienza della biblioteca e quindi il rendimento delle spese in termini di servizio erogato.

calcolo: $\frac{\text{spesa ordinaria}}{\text{prestiti}}$

Indicatori sulla diffusione delle nuove tecnologie

Comprende l'indice di accessibilità e l'indice di accesso a internet introdotti in *Le biblioteche del territorio e la politica bibliotecaria regionale*, relazione conclusiva della sesta edizione delle *Giornate delle biblioteche del Veneto 2004*

- indice di accessibilità a internet

calcolo: $\frac{\text{postazioni al pubblico con accesso a internet}}{\text{popolazione}} \times 2000$

- indice di accesso ad internet

calcolo: $\frac{\text{accessi annuali alle postazioni}}{\text{popolazione residente}} \times 10$

TABELLE RIEPILOGATIVE

MISURE

MISURE	DATI DELLA BIBLIOTECA CIVICA	UNITA' DI MISURA
Popolazione		Ab.
Superficie		Mq.
Orario		ore
Personale		FTE
Spesa		euro
Dotazione doc.		documenti
Periodici		testate
Acquisti		documenti
Iscritti attivi		utenti
Prestiti		documenti
Visite annue		visitatori
Postazioni internet al pubblico		postazioni
Accessi alle postazioni		sessioni

INDICATORI

INDICATORI	BIBLIOTECA CIVICA	STANDARD REGIONALE	STANDARD AIB
Ind. Superficie			
Ind. Apertura			
Ind. Personale			
Ind. Spesa			
Ind. Dotazione Doc.			
Ind. Dotaz. Periodici			
Ind. Incremento dot. doc.			
Ind. Impatto			
Ind. prestito			
Ind. Frequentazione			

Ind. Accessibilità a Internet			
Ind. Accesso a Internet			

La misurazione, effettuata ogni anno, verrà resa disponibile agli utenti con affissione presso i locali della Biblioteca Civica e pubblicazione sul sito Internet dell'Amministrazione Comunale.