

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI CAORLE**

## **1. DENOMINAZIONE ED ELEMENTI IDENTIFICATIVI:**

Biblioteca Civica di Caorle  
Piazza Matteotti, 3  
30021 Caorle (Ve)  
Tel. 0421/219255 - 0421/212135  
E-mail: biblioteca@comune.caorle.ve.it  
PEC: comune.caorle.ve@pecveneto.it  
Pagina web: www.comune.caorle.ve.it

La Biblioteca Civica di Caorle ha una localizzazione facilmente raggiungibile in un edificio riconoscibile. La sede della Biblioteca 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.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA BIBLIOTECA**

La Biblioteca Civica di Caorle svolge un servizio pubblico che, in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della conoscenza in tutte le sue forme e nella pluralità delle forme di espressione culturale.

La Biblioteca garantisce la conservazione, valorizzazione e la piena accessibilità al patrimonio bibliografico e documentario.

## **3. FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Questa Carta dei Servizi descrive gli standard qualitativi nell'erogazione dei servizi della Biblioteca Civica di Caorle allo scopo di facilitarne la fruizione in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con i propri utenti e della qualità dei servizi. Contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene aggiornata periodicamente in relazione all'assetto dei servizi erogati e alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione.

## **4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La Biblioteca di Caorle, ispira il proprio operato, il proprio servizio ai seguenti principi:

### **4.1 Uguaglianza ed imparzialità**

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. Tutti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il principio di uguaglianza è da intendere come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. La Biblioteca Civica di Caorle rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

### **4.2 Continuità ed accessibilità**

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti o cambiamenti, la Biblioteca si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurre al minimo i disagi.

### **4.3 Partecipazione**

La Biblioteca è aperta a osservazioni e suggerimenti da parte dei propri utenti e ne promuove la partecipazione.

Gli utenti possono inviare comunicazioni, presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro.

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

#### **4.4 Cortesia e chiarezza dei messaggi**

Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso di tutti gli utenti. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni. È obiettivo della Biblioteca porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza.

#### **4.5 Efficacia ed efficienza**

È obiettivo della Biblioteca il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

La Biblioteca Civica di Caorle aderisce al Progetto Regionale di Misurazione e Valutazione dei Servizi Bibliotecari (PMV).

#### **4.6 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 persegue una diffusione più capillare dei propri servizi con l'organizzazione di servizi esterni, punti di prestito, servizio domiciliare.

#### **4.7 La cooperazione**

La Biblioteca Civica di Caorle aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN) attraverso l'adesione al Polo regionale VIA e al sistema Bibliotecario Città Metropolitana di Venezia.

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 e la conoscenza delle proprie risorse su scala nazionale.

## **5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO e PRINCIPALI SERVIZI EROGATI**

La biblioteca di Caorle e le sedi delle sue delegazioni, offrono i seguenti servizi:

- 5.1. Informazioni, iscrizioni e orientamento
- 5.2. Consultazione, lettura e studio in sede
- 5.3. Prestito, prestito domiciliare e Bibliomobil
- 5.4. Prestito intersistemico , interbibliotecario e document delivery
- 5.5. Biblioteca digitale
- 5.6. Internet e wi-fi
- 5.7. Servizi di riproduzione
- 5.8. Attività culturali e di promozione del libro e della lettura

### **5.1. Informazioni, iscrizioni e orientamento**

Per usufruire dei servizi della Biblioteca è necessario essere iscritti alla biblioteca o ad una delle biblioteche del polo VIA, ovvero della provincia di Belluno, Treviso e Città Metropolitana di Venezia e quindi associati.

L'iscrizione alla Biblioteca di Caorle è gratuita e immediata richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso e del Codice Fiscale. Per gli utenti di età inferiore ai 14 anni, è richiesta la firma di un genitore o tutore maggiorenne.

In caso di perdita o furto della tessera viene rilasciato un duplicato, senza onere alcuno da parte dell'utente.

L'inserimento nell'anagrafica ha validità illimitata, la scadenza dei diritti dell'utente è rinnovata annualmente con verifica da parte degli operatori, della correttezza ed eventuale aggiornamento dei dati forniti.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è sempre garantito durante l'orario di apertura della Biblioteca.

Per ricerche bibliografiche complesse si invitano gli utenti ad inviare una mail o a richiedere un appuntamento con il bibliotecario.

### **5.2. Consultazione, lettura, studio in sede e utilizzo della sala Pizzolitto**

La consultazione dei documenti in sede è gratuita.

Il prestito dei documenti in sede avviene previa presentazione della tessera.

Il numero e la tipologia dei documenti prestati, la durata del prestito, norme per le proroghe, eventuali prenotazioni, solleciti e sospensioni sono definite dal Regolamento della Biblioteca, sintesi sono consegnate agli utenti al momento dell'iscrizione e presenti nel sito web del comune.

Non ci sono limitazioni allo studio con i propri volumi.

L'utente iscritto alla Biblioteca può accedere alla consultazione nello spazio emeroteca dei maggiori quotidiani locali e nazionali; riviste a periodicità varia.

Per il materiale esposto nello spazio emeroteca è possibile anche il prestito.

La Biblioteca mette a disposizione, a titolo gratuito o oneroso, lo spazio della Sala Pizzolitto.

Lo spazio è concesso per attività in coerenza con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali della Biblioteca.

Tutti gli utilizzi dovranno essere rispettosi della sicurezza, della conservazione e del decoro dei luoghi. Per l'utilizzo a pagamento è vigente un tariffario adottato dalla Giunta Comunale. Gli utilizzatori, dovranno osservare le disposizioni operative per la fruizione degli spazi.

### **5.3. Prestito, prestito domiciliare e Bibliomobil**

La Biblioteca effettua il prestito a tutti gli iscritti. Il servizio è gratuito, per poterne usufruire occorre presentare la tessera di iscrizione della Biblioteca di Caorle o di altre biblioteche del polo VIA (associato).

Attualmente ogni utente può ottenere in prestito fino a 19 documenti per volta, così suddivisi:

- 8 libri per una durata del prestito di 30 giorni con la possibilità di effettuare 2 proroghe se il libro non è prenotato o non rientra nella sezione "novità";
- 6 riviste per una durata del prestito di 15 giorni;
- 4 DVD per una durata del prestito di 5 giorni.

Sono sempre esclusi dal prestito: le tesi di laurea riguardanti il territorio di Caorle; documenti prossimi allo scarto; enciclopedie; codici e dizionari.

La Biblioteca Civica di Caorle attraverso il servizio di Bibliomobil (biblioteca mobile) copre le richieste degli utenti residenti presso le frazioni di Castello di Brussa e San Giorgio di Livenza.

Durante il periodo estivo, anche dei turisti presso le frazioni di Duna Verde e Porto Santa Margherita.

Con l'attivazione del prestito domiciliare, fornito agli utenti residenti nel comune che si trovano in situazioni di fragilità fisica (temporanea o permanente) che pertanto non possono raggiungere la Biblioteca, è data la possibilità di concordare il ricevimento dei volumi richiesti presso la propria abitazione.

#### **5.4. Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e document delivery (DDL)**

Il prestito intersistemico è il prestito tra le biblioteche aderenti al polo VIA SBN che condividono il catalogo.

È riservato agli utenti iscritti alla Biblioteca e per la parte che riguarda la Biblioteca di Caorle non prevede oneri per l'utenza.

Si rimanda agli accordi tra SBMP, Città metropolitana; biblioteche aderenti al POLO VIA e Regione Veneto per le modalità di rimborso amministrativo e di gestione (biblioteche che possono effettuare il servizio in reciprocità solo a gruppi di lettura o che effettuano il servizio solo previo rimborso spese).

Il prestito interbibliotecario consente all'utente della Biblioteca di Caorle di richiedere i volumi in biblioteche al di fuori del POLO VIA.

Il servizio è riservato agli utenti iscritti alla Biblioteca, ai quali può essere richiesto un pagamento solo per le eventuali spese di spedizione che possono variare a seconda della biblioteca prestante. Nessun rimborso è richiesto dalla biblioteca di Caorle.

Il servizio di document delivery è il servizio di richiesta o invio di parti di documenti o articoli. È gratuito per la parte della Biblioteca di Caorle. L'invio non è effettuato a singoli utenti, ma sempre attraverso la biblioteca richiedente.

Da ILL (Inter Library Loan) e DDL (document delivery loan) sono sempre esclusi i materiali multimediali.

## **5.5. Biblioteca digitale**

La Biblioteca di Caorle offre ai suoi iscritti due servizi gratuiti di "biblioteca digitale":

- INDACO è la biblioteca digitale del Sistema Bibliotecario Provinciale-Città Metropolitana dove l'utente può scaricare ebook; filmati e risorse open;
- MLOL che permette oltre allo scarico degli ebook, anche la possibilità di consultare riviste, quotidiani e risorse open.

Per l'accesso a INDACO è sufficiente essere iscritti ad una delle Biblioteche della Città Metropolitana e collegarsi all'opac BIMETROVE con le credenziali di iscrizione ed effettuare la ricerca e successivo scarico.

Per l'accesso a MLOL è necessario essere iscritti alla Biblioteca di Caorle e dimostrare un rapporto di continuità turistico-lavorativa-residenziale con la Città, poiché questo è un progetto che nasce e si sviluppa come servizio di ampliamento turistico.

Per tutte le modalità di iscrizione e accesso alle Biblioteche Digitali, tempi di prestito ed eventuali prenotazioni sono rimandate al Regolamento delle Biblioteche.

## **5.6. Internet e wi-fi**

La Biblioteca offre a tutti i suoi iscritti l'accesso al servizio di wi-fi e internet presenti all'interno delle strutture. Per l'utilizzo del wifi e delle postazioni fisse è sufficiente collegarsi con la tessera della biblioteca.

Al fine di garantire pari opportunità di accesso a tutti gli utenti, il servizio è erogato per quote di tempo limitate.

L'uso della postazione Internet è individuale. Per l'iscrizione di un minorenni è necessaria l'autorizzazione, sottoscritta in presenza al momento del rilascio delle credenziali da parte di chi detiene la responsabilità genitoriale.

Sono adottate misure necessarie a memorizzare e mantenere i dati relativi alla data e ora dei collegamenti abbinabili univocamente alla postazione utilizzata, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni. Per le caratteristiche intrinseche dei browser per la navigazione in Internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.



Non è consentito svolgere operazioni che modifichino o compromettano la regolare operatività della rete o delle configurazioni software o hardware, o visitare siti Internet che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio o che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti.

Il servizio internet è gratuito, a carico dell'utente il costo delle eventuali stampe.

La Biblioteca di Caorle mette a disposizione delle postazioni video per la visione del materiale non ancora ammesso al prestito. Sono postazioni individuali e non utilizzabili per il servizio di cineforum.

Si rimanda al Regolamento della Biblioteca le modalità dei servizi.

### **5.7. Servizi di riproduzione**

E' disponibile presso la sede della Biblioteca una macchina fotocopiatrice a pagamento, per utilizzo in self service.

Il personale della biblioteca può effettuare il servizio di riproduzione di alcuni volumi di particolare pregio disponibili al suo interno, compatibilmente con le esigenze di servizio e in rispetto della normativa SIAE per la riproduzione.

E' possibile la stampa del materiale scaricato dalla rete.

I costi di riproduzione e stampa potranno essere aggiornati annualmente. Sulle modalità di fruizione del servizio si rimanda al Regolamento della Biblioteca.

### **5.8. Attività culturali e di promozione del libro e della lettura**

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

La Biblioteca organizza iniziative rivolte agli adulti e ai ragazzi con lo scopo di promuovere la lettura, valorizzare le collezioni e i servizi offerti. I programmi sono consultabili sul sito del comune, sulle pagine social della biblioteca.

Presso la Biblioteca è attivo un gruppo di lettura che si riunisce a scadenza mensile, date, tema degli incontri si possono trovare sulle pagine social della Biblioteca.

Progetti speciali di promozione della lettura sono rivolti al mondo della scuola, ai bambini e ai ragazzi.

Le iniziative, a vario titolo, coinvolgono le scuole del territorio, gli operatori locali pubblici e privati. Non si configura mai l'affido dei minori alle strutture o al personale.

Le iniziative non si svolgono solo presso la sede di Caorle, ma anche presso le biblioteche delle delegazioni e i punti sosta estivi del Bibliomobil.

Le attività culturali e di promozione sono parte della più ampia strategia del "Patto per la lettura" adottato dall'Amministrazione comunale a seguito del riconoscimento di Caorle del titolo di "Città che Legge" da parte del CEPELL.

## **6. 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 con aggiornamento periodico e/o a modificazioni in relazione all'assetto dei servizi erogati e alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione. Spetta al Bibliotecario informare gli utenti, dandone la massima pubblicità, delle modifiche avvenute.

## **7. RECLAMI E OSSERVAZIONI**

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi all'erogazione del servizio stesso.

Ogni destinatario può presentare al Comune reclami relativamente all'organizzazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato tramite consegna dello stesso all'Ufficio Protocollo Comunale per posta, per posta elettronica o PEC. Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta.

Tali reclami riceveranno, naturalmente, risposte personalizzate.

Attraverso questa procedura è possibile aprire un effettivo spazio di comunicazione e confronto tra decisori politici, tecnici dei Comuni e singoli cittadini.

All'interno di questo quadro, la Carta dei Servizi della Biblioteca Civica di Caorle si pone come crocevia tra responsabilità nell'erogazione dei servizi e attesa di fruizione, e si propone come strumento strategico per favorire la partecipazione e la crescita del senso di appartenenza ad una comunità di cittadini.

# **MODULI ALLEGATI**

## 1. RECLAMI

Al Comune di Caorle  
via Roma, 26  
30021 Caorle (VE)

Cognome e nome (1)

---

Residente a \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Ufficio o Servizio interessato all'osservazione (2)

---

Descrizione del reclamo

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### (1) INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/16, il Comune di Caorle informa che i dati personali inerenti cittadini/utenti/ditte vengono trattati nell'esercizio di pubblici poteri, sia in forma cartacea che con strumenti elettronici, per gestire gli adempimenti istruttori ed amministrativi previsti nel presente procedimento e nelle leggi relative, nonché per finalità di verifica autocertificazioni, pubblicazione in albo pretorio o amministrazione trasparente e per archiviazione e conservazione entro i tempi previsti dalla legge. I trattamenti sopra descritti sono leciti ai sensi dell'Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento; e dell'Art. 6 comma 1 lett. E GDPR - Trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare. Titolare del trattamento dei suoi dati è il Comune di Caorle; Responsabile interno del trattamento dei suoi dati è il Dirigente del Settore di riferimento o eventuale suo incaricato. Gli interessati possono esercitare in ogni momento i diritti previsti dal Regolamento UE 679/16, con la modulistica a disposizione nel sito web istituzionale. I dati di contatto del Responsabile della Protezione dei dati (DPO) nonché il modello completo di informativa sono disponibili presso l'ufficio di riferimento o pubblicati sulla sezione privacy del sito web del Comune di Caorle.

(2) Qualora non si conosca l'Ufficio o il Servizio interessato, l'indicazione può essere omessa. Sarà cura degli Uffici Comunali trasmettere l'osservazione all'Ufficio competente.

**Il modello può essere consegnato all'Ufficio Protocollo Comunale, inviato per posta al Comune di Caorle, via Roma 26 - 30021 Caorle (VE), oppure tramite posta elettronica, all'indirizzo: [protocollo@comune.caorle.ve](mailto:protocollo@comune.caorle.ve) o PEC: [comune.caorle.ve@pecveneto.it](mailto:comune.caorle.ve@pecveneto.it).**

## 2. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CITTADINI

### INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Nel corso dell'anno i cittadini, dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, possono compilare un questionario finalizzato a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del servizio reso. Il questionario è scaricabile dal sito internet del Comune.

L'esito del questionario servirà a migliorare la qualità dei servizi resi

#### Questionario di verifica del grado di soddisfazione

##### 1) Conosce “La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica di Caorle”?

- sì
- no

##### 2) Se sì, come la valuta?

- utile e chiara
- utile, ma poco chiara
- inutile e troppo complessa

##### 3) Se sì, le ha permesso di conoscere dei nuovi servizi?

- sì
- no

##### 4) Nell'ultimo anno, di quali servizi ha usufruito?

- Informazioni, iscrizioni e orientamento
- Consultazione, lettura e studio in sede
- Prestito, prestito domiciliare e Bibliomobil
- Prestito intersistemico , interbibliotecario e document delivery
- Biblioteca digitale
- Internet e wi-fi
- Servizi di riproduzione
- Attività culturali e di promozione del libro e della lettura
- Altro.....

##### 5) Come valuta il grado di cortesia e di disponibilità degli operatori?

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

##### 6) Come valuta il grado di chiarezza delle informazioni ricevute?

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

**7) Come valuta, nel complesso, il servizio prestato?**

- buono e puntuale
- sufficientemente adeguato
- inadeguato
- altro \_\_\_\_\_

**8) Nel complesso, è soddisfatto dei servizi della Biblioteca erogati dal Comune?**

- sì
- abbastanza
- poco
- no

**9) Quali servizi presentano, secondo lei, le maggiori carenze?**

.....

**10) Osservazioni, proposte, suggerimenti**

.....

.....

**Dati Anagrafici**

Sesso:

- M
- F

Età:

- meno di 18 anni
- tra i 19 e i 25 anni
- tra i 26 e i 35 anni
- tra i 36 e i 50 anni
- oltre i 50 anni

Titolo di studio:

- Scuola Primaria
- Scuola Secondaria di primo grado
- Scuola Secondaria di secondo grado
- Laurea

Professione:

- studente/essa
- lavoratore/trice dipendente
- lavoratore/trice autonomo
- disoccupato/a
- pensionato/a
- casalinga