



CITTÀ DI RIESE PIO X
(PROVINCIA DI TREVISO)

CARTA DEI SERVIZI
DELLA
BIBLIOTECA COMUNALE DI RIESE PIO X

Approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 15 del 8/05/2023

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA COMUNALE CITTÀ DI RIESE PIO X

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Riese Pio X rappresenta l'impegno scritto con tutti/e i cittadini/cittadine attraverso il quale la Biblioteca Comunale dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi.

La Biblioteca Comunale si ispira ai principi del **Manifesto IFLA Unesco delle biblioteche pubbliche 2022**.

Essa si propone come uno strumento per interpretare il tempo presente ed i bisogni della società: un servizio che vuole contribuire allo sviluppo di una città che guarda al futuro e insieme testimonia la storia della comunità. Agisce per essere riconosciuta come un'organizzazione che produce benessere, capace di fornire servizi di qualità, anche attraverso la vicinanza ai cittadini, ricercando con loro un rapporto di fiducia duraturo nel tempo.

La Biblioteca Comunale contribuisce all'attuazione del diritto allo studio, all'educazione permanente, alla coesione e integrazione sociale (cfr. Regolamento art. 1.1; 1.2).

L'erogazione dei servizi bibliotecari si conforma anche ai principi di: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia** indicati dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43) che ha fissato i principi per l'erogazione dei servizi pubblici da parte delle pubbliche amministrazioni.

Principi fondamentali

Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca Comunale ispira la sua attività al rispetto del principio di eguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

I servizi della Biblioteca Comunale sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono tempestivamente comunicati tramite avvisi nelle sedi, sito web, piattaforme social e tutti gli altri canali di comunicazione attivi, in modo da arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Collezioni e servizi per la comunità

Le raccolte comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, che vengono sviluppate su misura della comunità contribuendo al diritto allo studio, all'educazione permanente e alla promozione della lettura.

I documenti delle collezioni della Biblioteca Comunale si propongono di garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per aiutare la formazione di opinioni critiche libere da pregiudizi.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca Comunale è un luogo di accoglienza e condivisione, essa promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste e reclami, collabora con le associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali, sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione fra gli utenti.

Efficacia ed efficienza

La Biblioteca Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti.

La Biblioteca Comunale offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca Comunale, il collegamento WiFi, le visite guidate, le attività di promozione della lettura e le attività culturali.

Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe fissate dalla Giunta comunale, i servizi aggiuntivi come la stampa di documenti da file o da internet, il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale.

Sono a carico degli utenti anche gli eventuali costi di iscrizione ai corsi organizzati dalla Biblioteca Comunale anche in collaborazione con altri soggetti.

La Biblioteca Comunale richiede il risarcimento (con modalità da concordare con il personale) in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale preso in prestito o consultato in sede.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

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

È possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca Comunale; il testo è inoltre accessibile sul sito internet del Comune di Riese Pio X (www.comune.riesepiox.tv.it).

La Biblioteca Comunale di Riese Pio X ha aderito dal 2003 al Polo Bibliotecario di Castelfranco Veneto, facente parte del Polo Bibliotecario SBN della Regione Veneto.

L'adesione alla rete ha permesso di migliorare i servizi on-line legati alla consultazione del catalogo, alla promozione della lettura e consentendo agli utenti di accedere direttamente a funzioni di ricerca e di richiesta servizi legati al catalogo.

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione

La Biblioteca Comunale di Riese Pio X è una Biblioteca Comunale di pubblica lettura; ha sede dal 2006 presso il Centro Culturale Giovanni Paolo II, sito in via Giuseppe Sarto 10. Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere negli spazi della Biblioteca Comunale.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli.

Biblioteca Comunale IN CIFRE

- 200 metri quadri di superficie accessibile al pubblico
- Sala con 25 posti a sedere per consultazione, lettura o studio
- 4 postazioni internet, videoscrittura e consultazione del catalogo
- Stampante di rete bianco e nero e colori (formati A4 e A3)
- Sezione Periodici
- Sezione ragazzi

Le sezioni della Biblioteca Comunale

- Ragazzi
- Mediateca (DVD e audiolibri)
- Giornali & Riviste
- Locale
- Generale - Saggistica - Narrativa

Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio della Biblioteca Comunale è costituito prevalentemente da libri, riviste e materiale multimediale.

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

Alla data della presente Carta dei servizi, la Biblioteca Comunale mette a disposizione dei suoi utenti circa:

- 17.000 volumi a stampa
- 600 documenti multimediali (DVD, CD audio, Audiolibri)
- 13 periodici in abbonamento (3 quotidiani).

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dal personale della Biblioteca Comunale.

La Biblioteca Comunale accetta documenti in dono da parte di enti o cittadini.

La Biblioteca Comunale si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri soggetti (nel caso in cui le pubblicazioni donate fossero già in possesso della Biblioteca Comunale o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte).

Di norma, non si accettano in dono: enciclopedie, opere incomplete, in cattivo stato fisico, stampa periodica, libri scolastici e registrazioni audio o video sprovviste di bollino SIAE.

I nostri servizi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca Comunale	luglio - agosto: 24 settembre - giugno: 26
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca Comunale e dei suoi servizi	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito e al servizio internet	La tessera di iscrizione viene rilasciata gratuitamente, previa compilazione dell'apposito modulo e presentazione di un documento di riconoscimento valido. Per i minori, che possono essere iscritti anche in età inferiore all'anno, il modulo va compilato dal genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale fino ai 18 anni Max 10 minuti
Consultazione, lettura e studio in sede	Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca Comunale Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	Immediata, accesso libero Max 25 posti a sedere
Disponibilità documenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti Tempo trascorso tra il rientro in Biblioteca Comunale di un documento	Immediata

	e la sua fruizione da parte del pubblico	
Consulenza bibliografica e Reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento	Immediata fino a un max di 30 minuti
Reference avanzato e/o elaborazione di bibliografie Reference on-line	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	Max 7 giorni lavorativi
Prestito locale	Può accedere al servizio chi è iscritto alla Biblioteca Comunale presentando la tessera di iscrizione (sono esclusi dal prestito i materiali di sola consultazione e i documenti audio-visivi per i quali non sia trascorso il tempo prestabilito dalle vigenti disposizioni di legge in materia di diritto d'autore)	La Biblioteca Comunale di Riese Pio X fa parte del Polo bibliotecario di Castelfranco Veneto che è parte del Polo Bibliotecario SBN della Regione Veneto. L'iscrizione consente all'utente di utilizzare anche i servizi offerti on-line dal portale TVB.bibliotechetrevigiane.it . La tessera d'iscrizione è valida in tutte le Biblioteche aderenti al Polo Regionale.
Durata del prestito e quantità documenti	Libri Documenti audio-visivi Periodici (ad esclusione dei quotidiani e del numero corrente dei settimanali)	5 documenti / 30 giorni 3 documenti / 7 giorni 3 documenti / 30 giorni
Modalità e termini di rinnovo del prestito	Libri Documenti audio-visivi Periodici (ad esclusione dei quotidiani e del numero corrente dei settimanali)	30 giorni, rinnovo entro la scadenza 5 giorni, rinnovo entro la scadenza
Prenotazione	Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti	La prenotazione può essere fatta anche on-line direttamente dall'utente sia

		per i documenti in prestito che per i documenti presenti in Biblioteca Comunale anche attraverso il portale TVB.bibliotechetrevigiane.it
Prestito intersistemico	Ricerca nel catalogo e invio della richiesta Tempo trascorso tra la richiesta e il ricevimento del documento da un'altra Biblioteca Comunale	Mediamente 6 giorni lavorativi, compatibilmente con il passaggio del corriere per le spedizioni
Prestito interbibliotecario	Prestito interbibliotecario tra biblioteche del territorio nazionale e con biblioteche estere	Mediamente 15 giorni lavorativi, compatibilmente con i tempi di spedizione. Servizio a pagamento con tariffe fissate dal Centro Servizi Biblioteche della Provincia di Treviso
Stampa documenti	È possibile stampare documenti da file o da internet, purché inerenti ad attività di studio o ricerche per documentazione (cfr. Art 3.8 del Regolamento Biblioteca Comunale)	Servizio a pagamento - Tariffe fissate annualmente dalla Giunta Comunale
Utilizzo postazioni informatiche per la videoscrittura ed accesso ad internet	Per l'utilizzo delle postazioni è necessario essere iscritti alla Biblioteca Comunale e registrati al servizio internet Per i minori 16 anni necessaria la presenza di un genitore per l'autorizzazione	2 postazioni ad utilizzo gratuito
Internet (WiFi)	Per connettersi alla rete senza fili (WI-FI), destinata ai cittadini in possesso di un dispositivo adeguato alla connessione Wi-Fi, occorre richiedere le credenziali di accesso al personale della Biblioteca Comunale	Utilizzo gratuito

Gli impegni della Biblioteca Comunale

La Biblioteca Comunale di Riese Pio X si impegna a:

- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, ed a curarne l'aggiornamento
- rispettare leggi, norme e regolamenti
- monitorare i servizi
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi"
- cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione del Polo di Castelfranco Veneto e con le biblioteche italiane e straniere per garantire un maggiore accesso all'informazione
- curare la preparazione del personale
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

Rapporto del personale con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e, nelle comunicazioni personali o telefoniche, si qualifica con il proprio nome e cognome.

La Biblioteca Comunale è aperta a tutti

Chiunque può accedere agli spazi e alle sale della Biblioteca Comunale. I bambini di età inferiore ai 10 anni possono accedere solo sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca Comunale non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni. I servizi igienici a disposizione degli utenti sono attrezzati con fasciatoio.

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

Oggetti personali

L'utente è invitato a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio.

La Biblioteca Comunale non risponde di eventuali furti e smarrimenti.

Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca Comunale vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre un mese dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

Cibi e bevande

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio.

Gli animali in Biblioteca Comunale

La Biblioteca Comunale ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione.

Gli animali sono i benvenuti, ma chi li porta in Biblioteca Comunale deve adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. Deve aver cura che non sporchi all'interno degli spazi e deve in ogni caso vigilare costantemente sull'animale.

Uso dei telefoni cellulari

È consentito telefonare solo nell'area ingresso. È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi.

Sicurezza

La Biblioteca Comunale rispetta le norme vigenti in materia di sicurezza. A tale riguardo sono stati predisposti tutti i documenti previsti dal Testo Unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro e definite le procedure di sicurezza in caso di evacuazione.

Informativa sul trattamento dei dati personali

(ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE - GDPR)

La Biblioteca Comunale di Riese Pio X aderisce al Polo Regionale Veneto.

I lettori della Biblioteca Comunale di Riese Pio X sono quindi iscritti al Polo Regionale Veneto SBN (PrV SBN) della Regione Veneto.

La Regione Veneto ha redatto una INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE - GDPR) per gli utenti che fruiscono dei servizi della Biblioteca Comunale presso le biblioteche aderenti al Polo regionale del Veneto (PrV) del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

L'informativa regionale, che viene presentata all'utente al momento dell'iscrizione, è scaricabile dal sito internet del Comune di Riese Pio X.

Per quanto riguarda qualsiasi altro dato acquisito dalla Biblioteca Comunale per iniziative o attività della stessa l'informativa sul trattamento dei dati è riportata per esteso nel Regolamento della Biblioteca Comunale all'art. 7.

Il trattamento di dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza dell'interessato e i suoi diritti.

Forme di partecipazione

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico. Possono altresì presentare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi.

Reclami

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca Comunale nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via posta ordinaria o e-mail (all'indirizzo: protocollo@comune.riesepiox.tv.it).

Il reclamo va indirizzato Responsabile della Biblioteca Comunale che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

I diritti e i doveri dell'utente

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta dei Servizi", anche dal Regolamento della Biblioteca Comunale, che stabiliscono le norme di funzionamento della Biblioteca Comunale stessa; derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato.

• Diritto alla tutela della propria persona

Ogni utente ha diritto a essere informato sul trattamento dei dati personali e alla riservatezza delle ricerche effettuate.

• Diritto di essere informato

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

• Diritto all'accesso ai servizi

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

• Diritto alla continuità del servizio

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

• Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la Biblioteca Comunale

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

• Diritto di proporre suggerimenti

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

• Diritto di segnalare non conformità o disservizi

Gli utenti possono presentare reclami in forma scritta (posta ordinaria o email).

• Doveri del rispetto per l'istituzione

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

• Doveri del rispetto verso gli altri utenti

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

• Doveri del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca

La Biblioteca Comunale di Riese Pio X riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet. Internet è una risorsa che in Biblioteca Comunale deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi

fondamentali della Biblioteca Comunale stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

- **Dovere del rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale della Biblioteca Comunale**

I documenti della Biblioteca Comunale affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.

- **Dovere dell'utilizzo responsabile delle strutture ed attrezzature messe a disposizione per la fruizione dei servizi**

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

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

Orari e modalità di accesso

Orari e modalità di accesso sono pubblicati sul sito internet del Comune di Riese Pio X e sul sito tvb. Bibliotechetrevigiane.it.

Verrà data ampia e tempestiva comunicazione agli utenti per ogni chiusura straordinaria, variazione di orario o eventuale limitazione temporanea o permanente dei servizi.

INDIRIZZO

Biblioteca Comunale Città di Riese Pio X - Centro Culturale Giovanni Paolo II, Via Giuseppe Sarto, 10 - 31039 Riese Pio X (TV) - Italia

TELEFONO: 0423/753203

E-MAIL: biblioteca@comune.riesepiox.tv.it

SITO INTERNET: <https://www.comune.riesepiox.tv.it>

CATALOGO: <https://tvb.bibliotechetrevigiane.it/SebinaOpac/.do?pb=VIARI>