



BIBLIOTECA BELLINATO

Carta dei Servizi



CARTA DEI SERVIZI

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA
2. RIFERIMENTI NORMATIVI
3. MISSIONE
4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
5. SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA
6. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE
7. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI
8. ORARI DI APERTURA E CONTATTI



1.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi afferisce alla Biblioteca Comunale “Gervasio Bellinato” di Legnago relativamente allo svolgimento delle sue funzioni e dei relativi Standard di Qualità, al fine di incentivare e migliorare il rapporto tra la Biblioteca stessa e l’utenza.

La Carta s’ispira a una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi espressi dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e democratica.

La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d’accesso alle informazioni e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l’arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al contempo tutela, gestisce e conserva il patrimonio librario e multimediale locale e nazionale che costituisce l’eredità culturale da trasmettere alle future generazioni, per ottemperare alle finalità previste dalle normative internazionali, nazionali e regionali in materia di beni culturali.

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale:

- presenta all’utenza le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l’uso e la fruizione;
- fissa gli Standard di Qualità dei servizi e fornisce agli utenti e le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.



2.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- 2000, Legge Regionale N. 18: “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei, e beni culturali”;
- 2000, Legge 150 del 7 giugno, relativa alla “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.
- 2004, Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con D.L. del 22 Gennaio, n. 42;
- 2008, Legge Finanziaria: l’art. 2 Comma 461, prevede l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la Carta della Qualità dei Servizi per la definizione degli Standard di Qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni.



La missione della biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini di accesso alla cultura e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

Contestualmente a tale missione la biblioteca:

- garantisce l'accesso ai servizi che consentono l'accrescimento del bagaglio culturale individuale e collettivo;
- tutela e gestisce il patrimonio secondo le disposizioni internazionali, nazionali e regionali in materia;
- valorizza tale patrimonio attraverso iniziative mirate alla sua conoscenza e fruizione;
- conserva gestisce e valorizza il patrimonio che contribuisce alla trasmissione e al radicamento della memoria storica locale, nazionale e internazionale;
- contribuisce alla diffusione dell'innovazione, della ricerca e della valorizzazione.



4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi generali definatori della biblioteca pubblica e della sua missione 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. In particolare, nell'erogazione dei propri servizi, la Biblioteca si impegna a rispettare i seguenti principi.

UGUAGLIANZA

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

Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che a essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.



4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

IMPARZIALITA'

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

ACCESSIBILITA'

La biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita. La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico. La biblioteca, priva di barriere architettoniche e strutturata al fine di garantire la massima accessibilità e una fruibilità ottimale, ha le dotazioni necessarie per gli utenti affetti da disabilità.



4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

DIRITTO DI SCELTA

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale. La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione. La biblioteca si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. 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 e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, 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.



4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ. MISURAZIONE E COMUNICAZIONE

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi 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 cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.



5.

SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso alla Biblioteca è libero durante gli orari di apertura. I dati raccolti nel registro d'entrata vengono utilizzati ai fini statistici e di gestione. La possibilità di accedere ai servizi della Biblioteca è accordata anche ai minori, previa autorizzazione dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale.

Per usufruire di alcuni servizi (prestito, internet, wi-fi) è necessario essere iscritti al Sistema Bibliotecario Provinciale di Verona. L'iscrizione è gratuita, immediata e richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità o la compilazione on-line di un modulo di pre-iscrizione, attraverso il sito www.sbpvr.comperio.it, che verrà convalidato dall'operativo al primo accesso in biblioteca.

I dati personali degli utenti sono trattati in conformità alle prescrizioni del D.lgs. n. 196/2003.

Durante l'apertura è sempre presente un operatore qualificato in grado di assistere gli utenti nelle varie fasi dell'attività di ricerca e nella consultazione di materiali, cataloghi, periodici elettronici, banche dati ed ogni altra risorsa informativa disponibile.



5.

SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, audiovisivi, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

PRESTITO DEI MATERIALI

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono avere a prestito contemporaneamente fino a 10 titoli compresi monografie e materiale multimediale. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali. È possibile rinnovare, anche telefonicamente, il prestito dei libri per altri 30 giorni ed il prestito dei DVD per ulteriori 7 giorni. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti. Chi non restituisce entro la scadenza viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo di tempo proporzionato al ritardo.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili in Biblioteca, ma reperibili presso le altre biblioteche del circuito. Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al Sistema Bibliotecario Provinciale ed è gratuito.



5.

SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

INFORMAZIONE E CONSULENZA

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica e 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 fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente, previo consultazione delle apposite banche dati.

ATTIVITA' DIDATTICHE E PROMOZIONE DELLA LETTURA

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 5 - 17 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di una cooperazione con le associazioni e realtà del territorio che perseguono gli stessi obiettivi.

Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- gruppo di lettura per adolescenti e pre-adolescenti;
- laboratori, animazioni e giochi;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore.



5.

SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

VISITE GUIDATE PER LE SCUOLE

La Biblioteca accoglie le classi della scuola primaria e secondaria di 1° grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare la visita presso la biblioteca. In occasione della visita guidata è possibile distribuire le tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono qualora gli insegnanti abbiano fatto pervenire alla biblioteca almeno tre giorni prima i moduli per le iscrizioni compilati dai genitori. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

ATTIVITA' CULTURALI

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità. La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle proprie raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

TUTTI I SERVIZI EROGATI DALLA BIBLIOTECA SONO GRATUITI SE NON SPECIFICATO DIVERSAMENTE.



6.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio bibliotecario hanno diritti e doveri da tenere e rispettare.

L'amministrazione comunale:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali adeguate alle esigenze della comunità;
- approva annualmente gli obiettivi dei servizi bibliotecari e provvede a verificarne il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca;
- si rapporta all'utenza con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza.

L'utente:

- rispetta le regole della biblioteca e le scadenze;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- tratta con cura i documenti e gli arredi ricevuti in consultazione o in prestito, evitando qualsiasi comportamento che possa metterne a rischio l'integrità.



7.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

La Biblioteca Bellinato attua tutte quelle azioni che consentano il miglioramento del servizio, compatibilmente alle disponibilità di risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali in essere, previo reclami, segnalazioni o osservazioni effettuate dall'utenza.

La biblioteca s'impegna a fornire all'utenza le informazioni relative alle attività, sia avvalendosi degli strumenti di informazione presenti in sede sia avvalendosi dei canali di comunicazione disponibili e fruibili al pubblico.

RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato per iscritto o spedito per posta elettronica. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile o comunque non oltre 60 giorni dall'invio del reclamo. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

RAPPORTO 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.



7.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Il personale può allontanare o sospendere da uno a 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 del servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione a singole situazioni e necessità particolari.

INFORMAZIONE

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



8.

ORARI DI APERTURA E CONTATTI

ORARIO ESTIVO (dal 01/06 al 31/08)

MARTEDÌ 9.30 - 12.30 / 14.45 - 19.00

MERCOLEDÌ 9.30 - 12.30 / 14.45 - 19.00

GIOVEDÌ 9.30 - 12.30 / 14.45 - 19.00

VENERDÌ 9.30 - 12.30 / 14.45 - 19.00

SABATO 9.30 - 12.00

ORARIO INVERNALE (dal 01/09 al 31/05)

MARTEDÌ 9.30 - 12.30 / 14.00 - 18.00

MERCOLEDÌ 9.30 - 13.00 / 14.00 - 18.00

GIOVEDÌ 9.30 - 12.30 / 14.00 - 18.00

VENERDÌ 9.30 - 12.30 / 14.00 - 18.00

SABATO 9.30 - 12.30

CONTATTI

Biblioteca Comunale "Gervasio Bellinato" - Via Pio X 57/A - 37045 - Legnago VR

Telefono 04421723560 - **E-mail** biblioteca.bellinato.legnago@gmail.com

Catalogo opac <https://sbpvr.comperio.it/library/Legnago/>

