



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI RONCADE

1. PRINCIPI GENERALI

- La Biblioteca comunale di Roncade, è un istituto che 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 di Roncade, servizio di base e primo punto di 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, valorizzando ed incentivando i servizi di documentazione sulla realtà locale.
- La Biblioteca si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

2. PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. Uguaglianza.

- I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.
- Ogni fascia di età trova 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 rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2. Imparzialità, continuità, accessibilità.

- I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.
- L'orario di apertura, tiene conto delle esigenze della comunità. Eventuali modifiche o interruzioni nell'erogazione del servizio sono ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio ed una tempestiva ripresa dei servizi.

3. Partecipazione e trasparenza.

- L'Amministrazione comunale, l'utenza e il personale della biblioteca sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi.
- La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

4. Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione.

- La Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza, utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati, e di efficacia conseguendo gli obiettivi prefissati.
- La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa gli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti che porterà a conoscenza del pubblico.

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

- **Sede.** Biblioteca Comunale – Via Dall'Acqua, 25 – 31056 Roncade (TV).
- La Biblioteca comunale di Roncade ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile. Non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate; è dotato di una buona segnaletica interna. Lo spazio di circa 203 mq. è suddiviso in aree con funzioni ben precise: area bambini e ragazzi, area adulti e sala di consultazione.

- **Raccolte documentarie e loro organizzazione.** Il patrimonio della Biblioteca comunale di Roncade. è costituito da: materiale librario moderno, periodici, cd, cd-rom, fotografie, audiovisivi, documenti in formato elettronico.
- Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati o donati, vengono catalogati, classificati ed inventariati con procedura elettronica. Ad ogni documento è assegnato un numero d'ingresso progressivo. Dopo la bollatura e l'etichettatura il documento viene collocato a scaffale aperto nel caso dei libri, in appositi armadi (o contenitori – o altro) nel caso degli altri documenti.
- Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme biblioteconomiche contenute in:
 - a) *“Regole italiane di catalogazione per autori”*, negli aggiornamenti indicati dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche italiane (ICCU) di Roma e nelle norme del Sistema Bibliotecario Nazionale;
 - b) *“Soggettario”* per i cataloghi delle biblioteche italiane e successivi aggiornamenti a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
 - c) *Dewey Decimal Classification* nella traduzione italiana;
 - d) *International Standard Bibliographic Description (ISBD)* nelle diverse edizioni per monografie e “non book material”, edizioni italiane a cura dell'ICCU.
- L'incremento annuo del patrimonio documentario è di circa 1000 libri, 3 periodici, 300 audiovisivi, 10 opere in materiale multimediale.
- Particolare attenzione viene riservata all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.
- L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale.

4. I SERVIZI

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono:

- **Servizio di consultazione, lettura e studio in sede**
 - La Biblioteca dispone di spazi per lo studio e la lettura in sede. E' dunque possibile consultare in modo diretto e immediato i repertori, le enciclopedie, i dizionari, i manuali e altri sussidi fondamentali per le ricerche, nonché leggere e studiare libri della Biblioteca e materiale proprio.
 - La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca avviene anch'essa in modo diretto e immediato da parte dell'utente.
- **Servizio di prestito documenti**
 - Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi alla Biblioteca. La tessera d'iscrizione (costo € 1,00) è rilasciata dopo aver accertato l'identità del richiedente. In caso di smarrimento, la tessera può essere duplicata al costo di €2,00.
 - Il prestito dei libri è di 30 giorni, mentre per i periodici è di giorni 7 e per gli audiovisivi è di giorni 2.
 - Sono esclusi dal prestito i repertori generali, le opere rare o di pregio, l'ultimo numero dei periodici.
 - Il materiale in prestito può essere prenotato anche telefonicamente. L'utente sarà avvisato del rientro del libro, il quale dovrà essere ritirato entro 3 giorni dall'avviso.
 - Il sollecito dei prestiti scaduti avviene dopo 15 giorni dalla scadenza. Il costo del 1° sollecito a carico dell'utente è di €0,80 ed il secondo di €1,60.
 - La reiterazione di gravi ritardi nella restituzione o continue e gravi infrazioni delle regole del prestito possono comportare l'esclusione dal servizio. Qualora il documento preso a prestito venga smarrito o danneggiato l'utente è tenuto a sostituirlo con altro esemplare della stessa edizione o, in caso di libro non più in commercio, a rimpiazzare l'esemplare con volume analogo, indicato dal bibliotecario.
- **Servizio di prestito interbibliotecario**
 - Il servizio consente di consultare ed eventualmente prendere a prestito, attraverso la Biblioteca comunale di Roncade, volumi presenti in altre biblioteche.
 - L'interprestito tra le biblioteche della Provincia aderenti al Centro Servizi Provinciale non comporta spese a carico dell'utente. Tempo di consegna: massimo 4 giorni.
 - L'interprestito con altre biblioteche italiane, le cui modalità di prestito e consultazione sono decisi dalla biblioteca prestante, prevedono il pagamento delle spese postali e di un rimborso spese, a totale carico del richiedente. I tempi di consegna sono variabili e comunque leggermente più lunghi.
- **Servizio di riproduzione dei documenti.**

E' possibile riprodurre in tempi immediati il materiale non in prestito posseduto dalla Biblioteca nel rispetto della normativa vigente (L. 633/41, 248/2000, D.L. 68/2003).

 - Il costo di una fotocopia A4 in B/N è di €0,10, a colori €0,30.
 - Il costo di una fotocopia A3 in B/N è di €0,20, a colori €0,60.
- **Servizio di informazione.**

- La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.
 - Il personale bibliotecario istruisce ed orienta l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della biblioteca, offrendo la sua competente e qualificata assistenza nel recupero di materiale informativo più complesso.
 - Il servizio ha tempi di esecuzione rapportati al tipo di richiesta con un tempo massimo di risposta di 10 giorni, salvo situazioni indipendenti dall'operatore.
- ***Servizi telematici e multimediali***
 - La Biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (compact-disk, videocassette, DVD, CD-ROM). I documenti sonori o video, i DVD possono essere presi in prestito con le stesse modalità dei libri, per un periodo massimo di giorni 2.
 - La Biblioteca comunale di Roncade mette a disposizione due postazioni internet / multimediali per consentire l'accesso alle risorse informative presenti sulla rete.
 - Il servizio è a pagamento: €2,40 per ogni ora di utilizzo.
 - La connessione ad Internet e la consultazione di CD-ROM disponibili avviene in tempi immediati. In caso di postazione occupata, è prevista la formazione di liste di attesa, con tempi massimo di utilizzo a persona non superiori a 30 minuti. E' possibile la prenotazione.
 - La Biblioteca consente di stampare informazioni presenti sulla rete allo stesso costo delle fotocopie.
- ***La sezione per ragazzi***
 - La Biblioteca è fornita di una sezione bambini per un'età compresa tra 0 e 6 anni e di una dedicata ai ragazzi di età compresa tra 7 e 14 anni, dove l'utenza più giovane può fermarsi a leggere, studiare, fare ricerche, oppure scegliere i libri da prendere in prestito.
 - I volumi sono disposti a scaffale aperto e sono suddivisi per genere: Primi libri – Favole e fiabe – Miti e leggende – Fantascienza – Western – Gialli – Rosa – Fumetti – Comici – Horror – Libri game – Teatro – Poesia – Racconti. I libri di saggistica per ragazzi vengono classificati secondo le regole della Classificazione Decimale Dewey.
 - L'accesso e il prestito del materiale della sezione per ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.
 - I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.
 - La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche.
- ***La sezione di storia locale***
 - La Biblioteca comunale di Roncade raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale (ambito provinciale).
 - Il prestito di norma è consentito, tuttavia alcuni materiali ritenuti dal personale particolarmente unici non sono prestabili. Su richiesta motivata detto patrimonio della sezione locale può essere ammesso temporaneamente al prestito breve.
- ***L'emeroteca***
 - La Biblioteca, al momento dell'emanazione della presente carta, è abbonata o riceve gratuitamente un totale di 71 Periodici.
 - L'accesso alla consultazione dei periodici è immediato.
 - E' possibile il prestito dei periodici, escluso l'ultimo numero, per un tempo massimo di 7 giorni. Sono esclusi dal prestito i quotidiani.
 - I quotidiani vengono conservati per 3 anni, tutti gli altri periodici hanno conservazione varia da 1 anno a conservazione illimitata.
- ***Videoteca:***
 - La Biblioteca all'emanazione della presente carta, è dotata di 2.700 VHS e DVD.
 - L'accesso e il prestito del materiale della sezione per ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti e nel rispetto delle norme sul diritto d'autore.
 - In caso di deterioramento di un supporto da parte dell'utente, lo stesso lo dovrà riacquistare.
 - In caso di restituzione dopo la scadenza del prestito verrà applicata una penale di 0,50 Euro per ogni giorno di ritardo e per singolo supporto.
- ***Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca***
 - La Biblioteca comunale di Roncade organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione

dell'espressione culturale con i più vari mezzi, la formazione permanente e il confronto fra culture e conoscenze diverse.

- La Biblioteca promuove attività di studio e di ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

5. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ

Gli indicatori del livello di qualità del servizio bibliotecario, riportati nella tabella, sono desunti dal lavoro effettuato dal *Gruppo gestione e valutazione* dell'associazione italiana biblioteche, pubblicato nel 2000 con il titolo "Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento".

Nella tabella, a fianco di questi indicatori, viene apposto un valore di riferimento relativo ad una indagine campione effettuata dall'AIB, i cui dati sono riportati nella sopracitata pubblicazione, nonché un valore locale, determinato sulla base dei risultati di misurazione effettuati nel 2003 dalla Biblioteca comunale di Roncade.

Indicatore	Media nazionale	Comuni Inferiori a 10.000 ab.	Comuni Superiori a 10.000 ab.	Comune di Roncade
Indice di superficie	0,4	0,48	0,35	0,16
Indice di apertura	25,2	21,55	27,14	25,67
Indice della dotazione di personale	0,53	0,62	0,47	0,33
Indice della spesa	8,07	9,12	7,34	6,68 €
Indice della dotazione documentaria	1,69	2,09	1,4	1,62
Indice della dotazione di periodici	5,42	6,48	4,68	6,60
Indice di incremento della dotazione documentaria	103,84	132,57	83,81	105,40
Indice di impatto	13%	15%	12%	10%
Indice di prestito	0,98	1,11	0,88	0,70
Indice di circolazione	0,61	0,55	0,64	0,43
Indice di fidelizzazione	7,46	7,71	7,28	6,78
Indice del costo dei servizi	3,91	3,55	4,15	9,59 €

6. PERSONALE: AUTONOMIA E AGGIORNAMENTO.

- I bibliotecari della Biblioteca di Roncade operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali (AIB-IFLA) nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle risorse forniti dall'Amministrazione Comunale.
- L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'amministrazione comunale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito dei bibliotecari.
- Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

7. LA COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA.

- La Biblioteca comunale di Roncade aderisce al Centro Servizi della Provincia di Treviso che consente agli utenti delle Biblioteche aderenti di usufruire della consultazione del catalogo unico provinciale e del prestito interbibliotecario provinciale.
- Aderisce inoltre alla rete bibliotecaria BiblioMarca, polo locale di 21 biblioteche che utilizzano lo stesso programma informatico, sorto con finalità di cooperazione nell'ambito dell'offerta dei servizi all'utenza.

8. DIRITTI E DOVERI

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

- *L'Amministrazione comunale si impegna a:*
 - a) finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire.
 - b) individuare gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.
- *Il personale si impegna a:*
 - c) 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.
 - d) Assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

- *L'utente si impegna a:*
 - a) rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite, accogliere la presente Carta dei Servizi.
 - b) Rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, il divieto di usare il cellulare.
 - c) Rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.
 - d) Essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

9. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

- **Reclami**
 - Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi
 - Il reclamo deve essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica al Direttore Generale, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di chi lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
 - Il Responsabile di servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, avviando le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.
- **Rapporto con gli utenti**
 - Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia, alla disponibilità nei confronti dell'utente.
 - Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della Biblioteca, il personale stesso.

Il Responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazioni di singole situazioni o necessità particolari.
- **Informazione e partecipazione**
 - La Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati e in generale sulla qualità del servizio fornito.
 - Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposito registro dei desiderata e possono presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi.

FONTI:

- *Carta dei servizi pubblici: proposta e materiali di studio*, a cura della Presidenza del Consiglio dei ministri. Dipartimento per la funzione pubblica, Roma, 1994.
- *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche, Roma, AIB, 2000.

- *Le carte dei servizi: per migliorare la qualità dei servizi pubblici*, a cura di Nicola Pasini, Milano, F. Angeli, 1999.
- G. SOLIMINE: *Carta dei servizi: obiettivo da non mancare*, in *Biblioteche oggi*, 15 (1997)
- G. VESPERINI - S.BATTINI: *La carta dei servizi pubblici: erogazioni delle prestazioni e diritti degli utenti*, Rimini : Maggioli, 1997.
- G. GALLI: *La carta dei servizi: per un coinvolgimento degli utenti nello sviluppo delle Biblioteche*, "Bibliotime", 1 (1998)
- G. GALLI: *Carta dei servizi e dei diritti degli utenti della Biblioteca pubblica*, relazione al 45° congresso nazionale AIB, Roma, 1999
- R. RUFFINI: *Carta dei servizi: valutazione e miglioramento della qualità nella pubblica amministrazione*, Milano : Guerini, 1999
- P. BROPHY: *Quality management for information and library managers*. Aldershot: Aslib Gower, 1996.
- *La valutazione delle prestazioni. Criteri per il raggiungimento degli obiettivi nella Biblioteca di Ente locale*, in *Biblioteche oggi*, sett. (2001)
- *Linee guida per la valutazione delle Biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento*, Roma : AIB, 2000
- C. LEONARDI: *I servizi di informazione al pubblico*, Milano : Ed. Bibliografica, 2000
- A. SARDELLI: *Dalla certificazione alla qualità totale*, Milano : Ed. Bibliografica, 2001
- N. AGOSTINI: *La gestione della biblioteca di ente locale*, Milano : Ed. Bibliografica, 2002
- G. DI DOMENICO - M.ROSCO: *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei sistemi*, Milano : Bibliografica, 1998.
- C. BASILI: *La biblioteca in rete. Strategie e servizi nella società dell'informazione*, Milano : Ed. Bibliografica, 1999.
- *Manifesto UNESCO sulle Biblioteche pubbliche*, AIB notizie, 7 (1995)