

# COMUNE DI COLOGNA VENETA

## - CARTA DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA -

### DENOMINAZIONE ED ELEMENTI IDENTIFICATIVI:

Biblioteca Civica Comunale "Bruno Brizzolari" di Cologna Veneta

Piazza Duomo, 3 - 37044 Cologna Veneta (VR)

Tel. 0442/410662

Fax 0442/410662

E-mail: [biblioteca.cologna@libero.it](mailto:biblioteca.cologna@libero.it)

Pagina web: [www.comune.cologna-veneta.vr.it/biblio.htm](http://www.comune.cologna-veneta.vr.it/biblio.htm)

## 1. PREMESSE

### 1.1. FINALITÀ DELLA BIBLIOTECA DI COLOGNA VENETA

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzarne le peculiarità storiche, etniche e geografiche. Essa sostiene la formazione culturale dell'utente per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali ed 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 Biblioteca Civica di Cologna Veneta aderisce al progetto denominato "Sistema Bibliotecario della Provincia di Verona (S.B.P. vr)", che ha lo scopo di coordinare, promuovere e realizzare interventi e servizi in favore delle biblioteche comunali del territorio provinciale.

La Biblioteca può inoltre promuovere il coordinamento e la cooperazione con le altre biblioteche del bacino e della provincia al fine di costituire servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere che soddisfino le richieste degli utenti in tutta l'area interessata.

### 1.2. A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA

La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica di Cologna Veneta, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dall'art. 21 del proprio Regolamento, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 21 del 29.03. 2003, esecutiva, descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

### 1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

#### **A. Uguaglianza**

I servizi della Biblioteca Civica di Cologna Veneta 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 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 Civica di Cologna Veneta offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgano adoperandosi per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

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

#### **B. 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 Cologna Veneta si adopererà attivamente per una riduzione del disagio ed una tempestiva ripresa dei servizi.

#### **C. Partecipazione**

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

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta 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.

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro e scambio culturale.

#### **D. Accessibilità**

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita, in conformità alle disposizioni della legislazione regionale sulle biblioteche e compatibilmente con le disponibilità del personale.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

#### **E. Trasparenza**

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta garantisce la semplificazione delle procedure di fruizione della Guida ai Servizi e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione della stessa, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

#### **F. Efficienza ed efficacia**

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).

## **2.1 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

L'orario di apertura al pubblico della Biblioteca Civica di Cologna Veneta, fissato dagli organi competenti dell'Amministrazione comunale e funzionale all'attuale organizzazione del servizio, si articola su cinque aperture settimanali, quattro pomeriggi e una mattina, con l'intento di soddisfare il maggior numero di utenti e allo stesso tempo consentirne una facile memorizzazione, secondo le seguenti tabelle:

#### **Orario invernale:**

	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>
<b>Lunedì</b>	<b>Chiuso</b>	<b>14.30 - 18.30</b>
<b>Martedì</b>	<b>Chiuso</b>	<b>14.30 - 18.30</b>

<b>Mercoledì</b>	<b>10.00 - 12.00</b>	<b>Chiuso</b>
<b>Giovedì</b>	<b>Chiuso</b>	<b>14.30 - 18.30</b>
<b>Venerdì</b>		<b>14.30 - 18.30</b>
<b>Sabato</b>		<b>Chiuso</b>

**Orario estivo:**

	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>
<b>Lunedì</b>	<b>Chiuso</b>	<b>15.00 - 19.00</b>
<b>Martedì</b>		<b>15.00 - 19.00</b>
<b>Mercoledì</b>	<b>10.00 - 12.00</b>	<b>Chiuso</b>
<b>Giovedì</b>	<b>Chiuso</b>	<b>15.00 - 19.00</b>
<b>Venerdì</b>		<b>15.00 - 19.00</b>
<b>Sabato</b>		<b>Chiuso</b>

L'apertura al pubblico del servizio potrà subire interruzioni dovute alle festività previste dal calendario, alle ferie concesse al personale, a malattia o per motivi di servizio (riordino degli scaffali, revisione dei cataloghi o per opere interne di sistemazione o pulizia).

L'orario di apertura riportato è indicativo e potrebbe subire delle modifiche.

Di norma il servizio viene interrotto nell'arco dei mesi estivi per quindici - trenta giorni. Il personale comunicherà all'utenza con anticipo i periodi di chiusura programmabili con l'affissione delle date all'ingresso della Biblioteca.

## **2.2. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Sede**

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile. L'edificio della Biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica interna ed esterna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

### **Raccolte documentarie e loro organizzazione**

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite dal Regolamento della Biblioteca Comunale.

### **Personale: autonomia e aggiornamento professionale**

Il bibliotecario/a in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, è responsabile dell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione, 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/a, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

#### **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.

### **3. I SERVIZI**

I principali servizi erogati dalla Biblioteca Civica di Cologna Veneta, liberi e gratuiti, se non specificato diversamente dal Regolamento, sono i seguenti:

1. Servizio di consultazione e studio in sede
2. Servizio di prestito dei documenti
3. Servizio di prestito interbibliotecario
4. Servizio di consulenza bibliografica e di reference
5. Servizio di riproduzione fotostatica e documentale
6. Sezione speciale: la Sezione ragazzi
7. Sezione speciale: la Sezione locale
8. Sezione speciale: l'Emeroteca
9. Servizio di accesso alla rete Internet
10. Servizio di consultazione di Enciclopedie multimediali

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati.

Tra i servizi successivamente elencati viene considerato prioritario, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

#### **3.1. SERVIZIO DI CONSULTAZIONE E STUDIO IN SEDE**

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario di cui dispone.

Provvedimenti motivati del Responsabile del Servizio possono escludere temporaneamente singole opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni di vigilanza.

#### **3.2. SERVIZIO DI PRESTITO DEI DOCUMENTI**

Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi alla Biblioteca.

La tessera d'iscrizione viene rilasciata, sul momento, presentando un documento di identità personale del richiedente e sottoscrivendo l'impegno di rispettare le condizioni stabilite dal Regolamento della Biblioteca Comunale. Per i minori di diciotto anni si rende necessaria la sottoscrizione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci.

Ad ogni nuovo iscritto al prestito viene consegnata una tessera strettamente personale da presentare ogni qualvolta intenda richiedere in prestito libri o altri documenti della Biblioteca. Ogni cambio di indirizzo deve essere comunicato. La tessera è contraddistinta da un numero d'ordine e viene vidimata annualmente.

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.

La tessera è personale e deve essere esibita al momento del prestito. Il prestito non può essere ceduto a terzi.

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

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 due volumi contemporaneamente e cumulativamente, salvo comprovati motivi di studio.

Sono escluse dal prestito tutte le opere di consultazione, tutto il materiale costituente la "sezione locale" o appartenente a "fondi antichi e speciali", i quotidiani, i periodici e tutto il materiale non ancora inventariato, catalogato e predisposto al prestito.

Per motivi particolari il Responsabile del Servizio può eccezionalmente derogare a quanto sopra stabilito.

L'utente viene informato dell'ultima data utile per la restituzione dei documenti al momento del prestito stesso attraverso un segnalibro-promemoria.

Possono essere prenotate le opere che in quel momento sono già in prestito. La prenotazione si effettua esibendo la tessera personale di autorizzazione al prestito.

La Biblioteca sollecita il rientro dei prestiti scaduti comunicandolo a voce, telefonicamente, via fax, con e-mail o con lettera direttamente all'utente interessato o a chi ne fa le veci.

Qualora il materiale prestato non sia restituito nel rispetto del termine previsto di trenta giorni, entro i venti giorni successivi all'avvenuta scadenza viene spedito a domicilio dell'utente un avviso di sollecito. Trascorsi altri dieci giorni dalla spedizione del primo avviso, sarà spedito un secondo avviso di sollecito, che indicherà il termine ultimo per la restituzione. Qualora la restituzione avvenga entro il termine indicato dagli avvisi, sarà richiesto all'utente il rimborso delle spese postali relative agli avvisi.

In caso di mancata restituzione del materiale prestato o di restituzione effettuata oltre il tempo indicato nel secondo avviso di sollecito ed in caso di constatato danneggiamento dei volumi prestati, è prevista l'esclusione temporanea o definitiva dal servizio di prestito e/o l'applicazione di una sanzione amministrativa.

Il ritardo nella restituzione dei documenti sul termine ultimo fissato nel sollecito di restituzione comporta il pagamento di una multa proporzionale al ritardo stesso secondo la seguente tabella:

<b>Durata del ritardo</b>	<b>Sanzione</b>
Ritardo da 1 a 15 giorni	€ 1,50
Ritardo da 16 a 30 giorni	€ 2,50
Ritardo da 31 a 45 giorni	€ 3,50
Ritardo da 46 a 60 giorni	€ 4,50
Ritardo oltre 60 giorni	€ 5,50

La multa si intende calcolata per ogni singolo documento prestato; pertanto l'utente che restituisca in ritardo più documenti pagherà una multa moltiplicata per il numero degli stessi.

Gli utenti sono informati delle sanzioni previste dal cartello affisso al banco dei prestiti.

I gravi ritardi nella restituzione o continue e gravi infrazioni alle regole del prestito potranno comportare l'esclusione dallo stesso fino ad un anno.

Lo smarrimento o il deterioramento dei documenti prestati comporterà un rimborso determinato dal personale sulla base del prezzo corrente del documento stesso. L'utente potrà, in accordo con la Biblioteca, acquistare un documento sostitutivo di quello deteriorato o smarrito.

L'utente che non provveda al pagamento della multa o al rimborso dei documenti smarriti o deteriorati viene temporaneamente sospeso dal prestito fino a che non regolarizza la sua posizione.

La Biblioteca rilascerà regolare ricevuta di ogni multa o rimborso.

### **3.3. SERVIZIO DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

La Biblioteca ha aderito al progetto di un "Centro Servizi Bibliotecario Provinciale" che attualmente è in fase di realizzazione presso la Provincia di Verona.

### **3.4. SERVIZIO DI CONSULENZA BIBLIOGRAFICA E REFERENCE**

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.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del bibliotecario, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo.

La Biblioteca presta particolare attenzione ai servizi di informazione bibliografica, utilizzando a favore del pubblico le strumentazioni e le metodologie più opportune, anche di tipo informatico e telematico.

### **3.5. SERVIZIO DI RIPRODUZIONE FOTOSTATICA E DOCUMENTALE**

E' possibile riprodurre in sede il materiale posseduto dalla Biblioteca secondo lo specifico caso con riproduzione fotostatica per il materiale cartaceo, con floppy disk o CD-Rom.

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".

La riproduzione fotostatica del materiale documentario della Biblioteca avente caratteristiche di rarità o di pregio è possibile previo parere favorevole del bibliotecario, il quale deve accertarsi che il procedimento usato non danneggi il materiale da riprodurre.

Per la riproduzione di materiale su supporto elettronico è dovuto unicamente il costo dei floppy disk o del Cd-Rom che sarà fornito dalla Biblioteca per ragioni di sicurezza.

Con apposito atto sono stabilite le tariffe di utilizzo del servizio che vengono comunicati all'utenza con avviso scritto esposto in Biblioteca.

### **3.6. SEZIONE SPECIALE: LA SEZIONE RAGAZZI**

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta svolge un servizio peculiare per i ragazzi di età compresa dai 3 ai 15 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio specifico all'interno della Biblioteca.

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

La Biblioteca collabora con le Scuole del territorio e con altri Istituti o Enti nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

### **3.7. SEZIONE SPECIALE: LA SEZIONE LOCALE**

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale, per i quali predispone e attua progetti di valorizzazione.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico. Il prestito non è consentito.

### **3.8. SEZIONE SPECIALE: L'EMEROTECA**

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta è abbonata, al momento dell'emanazione della presente Carta, a n. 4 riviste periodiche e a 4 quotidiani.

L'accesso alla consultazione in biblioteca dei periodici è immediato. Non è concesso il prestito.

### 3.9 SEZIONE DI ACCESSO ALLA RETE INTERNET

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta mette a disposizione dell'utenza un accesso a Internet e gratuitamente un personal computer per la videoscrittura e per l'utilizzo del software in esso presente.

Gli utenti sono personalmente responsabili dell'utilizzo della rete internet.

L'accesso avviene a semplice richiesta ed è immediato salvo l'indisponibilità del computer per utilizzo contemporaneo di altro utente.

Le tariffe di collegamento e di riproduzione dei documenti informatici vengono comunicati all'utenza con avviso esposto in Biblioteca. Le tariffe verranno stabilite con l'obiettivo di recuperare il solo costo della connessione telefonica o dei materiali.

### 3.10 SERVIZIO DI CONSULTAZIONE DELLE ENCICLOPEDIA MULTIMEDIALI

La Biblioteca Civica di Cologna Veneta mette a disposizione degli utenti, gratuitamente, un discreto numero di supporti multimediali e un personal computer ad uso esclusivo di ricerche e/o approfondimenti.

## 4. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi di Biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla stessa. Tuttavia concorrono allo stesso scopo, e quindi rientrano tra i parametri di giudizio, gli indicatori e i relativi valori elencati nella sottostante tabella:

Indicatore	Valore locale anno 2003	Valore medio di riferimento
1. Metri quadrati di superficie disponibili ogni 1.000 abitanti	22,20	40
2. Ore di apertura settimanale al pubblico	18	25
3. Dotazione documentaria per abitante	Da definire	1,2
4. Periodici (compresi i quotidiani) ogni 1.000 abitanti	0,99	8
5. Numero acquisizioni annue di documenti ogni 1.000 abitanti	37	80
6. Prestiti annui di documenti per abitante	0,19	1,1
7. Indice di circolazione dei documenti (prestiti/ documenti posseduti)	Da definire	0,60
8. Spesa annua per abitante in gestione biblioteca (escluso il personale)	€ 2,27	€ 6,19

La Biblioteca si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità dei propri servizi. Questo è verificabile dagli utenti attraverso un facile raffronto che può essere effettuato mettendo a confronto i "valori locali", aggiornati annualmente, con i "valori medi di riferimento" a studi e indagini sui servizi bibliotecari effettuati dall'Associazione Italiana Biblioteche o da altri enti istituzionalmente competenti.

Il livello di qualità del servizio potrà poi essere rilevato attraverso la predisposizione, la compilazione e l'analisi di appositi questionari di rilevazione da parte degli utenti.

Particolare attenzione sarà infine riservata ai suggerimenti e ai reclami pervenuti di cui è stata predisposta una apposita modulistica.

## **5. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

### **5.1. 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 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 responsabile del procedimento 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.

### **5.2. 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 responsabile del servizio 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.

### **5.3. RAPPORTO CON GLI UTENTI**

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

### **5.4. 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.

In presenza di ripetute constatazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Responsabile del Servizio può disporre il ritiro, temporaneo o permanente, della tessera di prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

### **5.5 NORME FINALI**

Una copia della presente Carta dei servizi sarà affissa nei locali della Biblioteca 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 Responsabile del Servizio informare gli utenti, dandone la massima pubblicità, delle modifiche avvenute.