



CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA COMUNALE “CALISTO ZANARDO” DI SANTA LUCIA DI PIAVE
Approvata con Delibera di Giunta n. 129 del 18/12/2024

A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

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

La Biblioteca si ispira ai principi del **Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche**. Essa si propone come uno strumento per interpretare il tempo presente ed i bisogni della società. 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 contribuisce all'attuazione del diritto allo studio, all'educazione permanente, alla coesione e integrazione.

Principi fondamentali

• **Uguaglianza e imparzialità**

La Biblioteca 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 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. Vengono adottate misure volte ad 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, alla educazione permanente e alla promozione della lettura. I documenti delle collezioni della Biblioteca 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 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 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 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, 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, a titolo di esempio, la riproduzione in fotocopia del patrimonio della Biblioteca, la stampa di documenti da file o da internet, il prestito interbibliotecario nazionale.

La Biblioteca richiede il risarcimento 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 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.

E' possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca; il testo è inoltre accessibile sul sito web comunale.

La Biblioteca Comunale di Santa Lucia di Piave ha aderito da marzo 1998 al Sistema Bibliotecario del Vittoriese facente parte del Polo Bibliotecario SBN della Regione Veneto.

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 Santa Lucia di Piave è una Biblioteca di pubblica lettura. Ha sede in una struttura del 2009, situata in Piazza Unità d'Italia n. 4, nel cuore del paese in un edificio di un solo piano di circa 600 mq. Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri, sostare a studiare o a leggere negli spazi della Biblioteca.

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

Le sezioni della Biblioteca

- Bambini e ragazzi
- Giovani Adulti
- Mediateca
- Emeroteca
- Consultazione
- Locale
- Generale
 - Saggistica



- Narrativa
- Ipovedenti

Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio della Biblioteca 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. Una piccola parte del patrimonio è conservata in magazzino non liberamente accessibile, la cui consultazione è possibile su richiesta.

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

- Circa 27.000 volumi a stampa
- 950 documenti multimediali (DVD, CD audio, Audiolibri)
- 13 periodici in abbonamento.
- Biblioteca digitale MLOL

La Biblioteca accetta documenti in dono da parte di enti o cittadini. La biblioteca 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 o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte).

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	
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca	20
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura



Iscrizione	<p>Necessaria per accedere al servizio di prestito e al servizio internet.</p> <p>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 15 anni. Ogni eventuale variazione va tempestivamente comunicata al personale della Biblioteca.</p> <p>Vengono rilasciate anche tessere scolastiche per le scuole che ne facciano richiesta previa indicazione di un insegnante di riferimento.</p>	Immediata durante l'intero orario di apertura
Consultazione, lettura e studio in sede	<p>Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca</p> <p>Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio</p>	Immediata, accesso libero Max 65 posti a sedere
Consulenza bibliografica e Reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento	Immediata durante l'intero orario di apertura
Reference avanzato e/o elaborazione di bibliografie	Ricerche di particolare complessità o specialistiche. Ricerca assistita tramite utilizzo di banche dati specialistiche, elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti	Max 5 giorni lavorativi
Reference on-line	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	Max 3 giorni lavorativi



Prestito locale	<p>Può accedere al servizio chi è iscritto alla Biblioteca 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)</p> <p>La Biblioteca Comunale di Santa Lucia di Piave fa parte del Sistema Bibliotecario del Vittoriese che è parte del Polo Bibliotecario SBN della Regione Veneto. La tessera d'iscrizione è valida in tutte le Biblioteche aderenti al Polo Regionale.</p>	
	Durata del prestito e quantità documenti:	
	Libri narrativa, audiolibri, saggistica, guide turistiche	30 giorni – max 5 volumi - rinnovabile entro la scadenza
	Documenti audio-visivi (film, documentari...)	7 giorni - 3 DVD - rinnovabile entro la scadenza
	Ebook	15 giorni – 2 ebook/mese - non rinnovabile
	Riviste	30 giorni – 3 documenti, con esclusione dell'ultimo numero arrivato - rinnovabile entro la scadenza
Prenotazione	<p>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 attraverso il portale TVB biblioteche trevigiane</p>	Ogni documento può avere max 5 prenotazioni e l'utente può prenotare max 3 documenti
Prestito intersistemico tra le Biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vittoriese e della Provincia di Treviso	<p>Servizio gratuito - tempo di attesa per il ricevimento dei libri richiesti: circa 1 settimana – Le novità editoriali possono essere richieste solo alle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario del Vittoriese</p>	



Prestito interbibliotecario tra biblioteche dell'intero territorio nazionale	La biblioteca lavora in regime di reciprocità, ma potrebbe essere richiesto il rimborso delle spese di spedizione da parte delle altre biblioteche									
Document Delivery	Richiesta ad altre biblioteche	I costi dipendono dalla Biblioteca fornitrice								
	Fornitura e invio ad altre biblioteche	gratuito								
	Tempi dalla richiesta all'invio dei documenti	Max 5 giorni lavorativi								
	scansione di documenti della Biblioteca	gratuita								
	Tariffe fotocopie	Fogli formato A4 0,10 € B/N, 0,15 € colori cadauno + spese di spedizione								
Riproduzione e stampa documenti	Servizio a pagamento Si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla Biblioteca. Si rende noto che le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili. La biblioteca consente agli utenti di stampare anche documenti da file o da internet inerenti ad attività di studio o ricerche per documentazione.									
	Tariffe (a facciata)	<table border="0"> <tr> <td>foglio A4 B/N</td> <td>0,10 €</td> </tr> <tr> <td>foglio A3 B/N</td> <td>0,20 €</td> </tr> <tr> <td>foglio A4 colore</td> <td>0,15 €</td> </tr> <tr> <td>foglio A3 colore</td> <td>0,30 €</td> </tr> </table>	foglio A4 B/N	0,10 €	foglio A3 B/N	0,20 €	foglio A4 colore	0,15 €	foglio A3 colore	0,30 €
foglio A4 B/N	0,10 €									
foglio A3 B/N	0,20 €									
foglio A4 colore	0,15 €									
foglio A3 colore	0,30 €									
Postazioni per la videoscrittura e internet	7 postazioni Per i minori di 15 anni necessaria la presenza di un genitore per l'autorizzazione (con un proprio documento di identità)	Utilizzo libero e gratuito								
	Durata navigazione	Libera, ma in presenza di prenotazioni o grande affluenza max 1 ora al giorno								



Internet (WiFi) nell'area della Biblioteca	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 collegandosi e registrandosi al WiFi-Comune-Santa-Lucia	
Ipovedenti e non vedenti	Informazioni sui servizi dedicati alle persone ipovedenti e non vedenti	Immediata
	Audiolibri, libri a grandi caratteri	Disponibilità immediata
Promozione e attività culturali	La biblioteca si impegna a favorire l'avvicinamento alla lettura e l'utilizzo dei propri servizi prevedendo sia attività di promozione in sinergia con tutte le scuole di ogni ordine e grado del territorio sia attività culturali (ad esempio mostre, presentazioni, visite guidate, ecc.) avvalendosi anche della collaborazione di soggetti esterni e di volontari.	

Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca Comunale di Santa Lucia di Piave 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 della Regione 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.

Accesso alla Biblioteca

La Biblioteca è aperta a tutti. Chiunque può accedere agli spazi e alle sale della Biblioteca. I bambini di età inferiore ai 6 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 non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni.

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca 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 non risponde di eventuali furti e smarrimenti. Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre un mese dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

Animali in biblioteca

La Biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione. Gli animali sono i benvenuti, ma chi li porta in Biblioteca 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

E' consentito telefonare solo all'esterno.

Sicurezza

La Biblioteca 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

La Biblioteca Comunale di Santa Lucia di Piave aderisce al Polo Regionale Veneto. I lettori della Biblioteca comunale di Santa Lucia di Piave 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 bibliotecari presso le biblioteche aderenti al Polo regionale del Veneto (PrV) del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). L'informativa regionale, viene presentata all'utente al momento dell'iscrizione.

Per quanto riguarda qualsiasi altro dato acquisito dalla Biblioteca per iniziative o attività della stessa l'informativa sul trattamento dei dati è riportata per esteso nel sito del Comune all'indirizzo: <https://www.comune.santaluciadipiave.tv.it/home/info/privacy-policy.html>

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 (via e-mail, pec o posta ordinaria).



Reclami

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

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 40 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", anche dai regolamenti della Biblioteca che stabiliscono le norme di funzionamento della Biblioteca 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 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.
- **Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la biblioteca** Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, 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).
- **Dovere del rispetto per l'istituzione** L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento).
- **Dovere del rispetto verso gli altri utenti** Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.



- **Dovere del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca** La Biblioteca di Santa Lucia di Piave 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 deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca 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** I documenti della Biblioteca 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 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.

Contatti

Biblioteca Comunale Calisto Zanardo di Santa Lucia di Piave, Piazza Unità d'Italia, 4 - 31025 Santa Lucia di Piave (TV) – Italia

TELEFONO: 0438466180

E-MAIL: biblioteca@comunesantalucia.it

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