



Comune di
Cavallino - Treporti
(Città Metropolitana di Venezia)

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CAVALLINO-TREPORTI

1. PRINCIPI GENERALI

La Biblioteca comunale di Cavallino-Treporti 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 Cavallino-Treporti, 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

Il Comune di Cavallino-Treporti organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici ovvero:

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. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La Biblioteca si impegna in particolare a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale come anziani, disabili, ricoverate in ospedale o detenute nelle carceri.

Imparzialità.

I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività e imparzialità assicurando la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.

Continuità.

I servizi sono erogati secondo i principi di continuità e regolarità. L'orario di apertura tiene conto delle esigenze della comunità ed 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.

Diritto di scelta.



Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualsiasi 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 orientate e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta culturale che occorre incoraggiare, favorendo la cooperazione. La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Partecipazione.

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

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. Per tale scopo 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 Concordia 37, 30013 Cavallino-Treporti (VE).

Biblioteca in cifre

- 335 metri quadri di superficie accessibile al pubblico;
- 58 posti a sedere per consultazione, lettura o studio;
- 8 posti a sedere per l'emeroteca;

Le sezioni della biblioteca

- 0-3 anni;
- Bambini;
- Ragazzi;
- Saggistica e Narrativa;
- Emeroteca;
- Veneto e Locale;
- Mediateca.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio della Biblioteca comunale di Cavallino-Treporti è costituito da materiale librario moderno, periodici, cd, DVD e audiolibri. Tutti i documenti sono collocati a scaffale aperto, organizzati per materia (secondo la Classificazione Decimale Dewey) e sono direttamente accessibili al pubblico.

Particolare attenzione viene riservata a:

- **LETTURA ACCESSIBILE** mettendo a disposizione degli utenti con difficoltà di lettura (dislessia, disturbi specifici di apprendimento) o disabilità (ipovedenti, ciechi) modi e strumenti per avvicinarsi al mondo della lettura, della cultura e

dell'informazione.

- **LIBRI A GRANDI CARATTERI:** la biblioteca aderisce al Progetto “Leggere facile, leggere tutti” promosso a livello nazionale dall'associazione Biblioteca Italiana per Ipovedenti B.I.I. ONLUS. Il progetto si propone di diffondere il libro a grandi caratteri mediante la stampa e la distribuzione gratuita di edizioni a caratteri ingranditi presso le biblioteche pubbliche che aderiscono all'iniziativa.
- **LIBRI IN CAA:** Presso la Sala ragazzi è disponibile uno scaffale dedicato ai libri in Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA). Questo linguaggio, che utilizza simboli standard e internazionali, facilita l'approccio alla lettura di quei bambini che per vari motivi ne sono preclusi. Non dobbiamo pensare solo a quanti sono affetti da disturbi del linguaggio o da disturbi cognitivi (per i quali in origine la CAA è nata), ma anche a bambini in età prescolare o a chi è arrivato nel nostro Paese da poco e si appresta a imparare la lingua italiana.
- **LIBRI AD ALTA LEGGIBILITÀ:** sono libri per tutti ma con caratteristiche grafiche di caratteri e impaginazione che favoriscono la loro leggibilità e li rendono accessibili anche a bambini con disturbi specifici di apprendimento (DSA) o bisogni educativi speciali (BES).
- **SILENT BOOK:** sono libri illustrati privi di testo nei quali la narrazione si sviluppa solo attraverso le illustrazioni. L'assenza di una lingua oltre a favorire la lettura autonoma nella fascia prescolare, consente di superare le barriere comunicative correlate a specifiche forme di disabilità o a diverse competenze linguistiche.

4. I SERVIZI

La Biblioteca offre i seguenti servizi: informazione e orientamento, consultazione e lettura in sede, prestito, prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL e Document Delivery), biblioteca digitale, Wi-Fi e internet, promozione della lettura e visite guidate. Per usufruire di alcuni servizi è necessario essere iscritti alla Biblioteca. L'iscrizione è gratuita e immediata e consente di ottenere una tessera valida in tutte le biblioteche del Polo Bibliotecario regionale. Nel caso di iscrizione di un utente minorenni, è obbligatorio inserire il documento di un genitore o tutore. Sono ammessi al prestito gratuito tutti i residenti, anche temporaneamente, in Italia.

Servizio di prestito

La durata del prestito segue questi regole:

- libri 30 giorni;
- periodici 30 giorni;
- audiovisivi 7 giorni.

Sono esclusi dal prestito i repertori generali, le opere rare o di pregio, l'ultimo numero dei periodici. È sempre possibile la consultazione, la lettura e lo studio in sede anche senza la tessera.

Servizio INTERNET e WI-FI

L'utilizzo di Internet è gratuito e riservato agli iscritti maggiori di 15 anni (i minorenni necessitano di autorizzazione dei genitori). L'accesso al servizio è disciplinato da un apposito regolamento. Per connettersi alla rete WI-FI, destinata ai cittadini in possesso di un dispositivo adeguato alla connessione, gli utenti possono autoregistrarsi.

Servizio di informazione



La Biblioteca garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche. Il servizio di informazione bibliografica, anche al telefono o via email, è gratuito e garantito durante l'orario di apertura al pubblico.

Servizio di Biblioteca Digitale

La Biblioteca offre servizi gratuiti per garantire un'ampia scelta di risorse online: edicola digitale on-line, piattaforma per il download di e-book, risorse digitali free senza limitazioni di utilizzo.

Servizio di promozione, valorizzazione e ricerca

La Biblioteca organizza iniziative rivolte agli adulti e ai ragazzi con lo scopo di promuovere la lettura e valorizzare le raccolte e gli altri servizi (presentazioni di libri, laboratori, letture animate, percorsi bibliografici, conferenze e altre attività). I programmi delle iniziative culturali sono consultabili in biblioteca, sul sito del comune, nella pagina Facebook e comunicate agli utenti iscritti tramite newsletter. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la Biblioteca attiva sul territorio, gli enti e le associazioni locali potranno proporre iniziative culturali d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali della Biblioteca.

5. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ

La biblioteca di Cavallino-Treporti si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico degli standard di qualità dei servizi considerati nella Carta dei Servizi al fine di verificare il rispetto dei valori programmati (target) e garantire la qualità dei servizi nel tempo. Per una opportuna misurazione, sono stati confrontati gli indici relativi alla Biblioteca comunale di Cavallino-Treporti e quelli relativi alle altre biblioteche di pubblica lettura della città metropolitana di Venezia non capoluogo (BPLV), sulla base dei risultati della misurazione effettuata nel 2022 dal Progetto regionale di misurazione e valorizzazione delle Biblioteche nel Veneto (Progetto PMV). Gli indici sono desunti dal lavoro realizzato 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".

| Indicatore | Indice Venezia (non capoluogo) (BPLV) | Comuni inferiori a 10.000 ab. | Comuni superiori a 10.000 ab. | Comune di Cavallino-Treporti |
|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Indice di superficie | 0,2772 | 0,2890 | 0,2694 | 0,2563 |
| Indice di apertura | 25,0383 | 14,9167 | 30,4574 | 30,6667 |
| Indice di dotazione di personale | 0,4465 | 0,2984 | 0,4716 | 0,4513 |
| Indice della spesa | 12,0644 | 8,2978 | 12,5885 | 9,6735 |
| Indice della dotazione documentaria | 2,4133 | 2,3440 | 2,3846 | 1,8039 |
| Indice della dotazione di periodici | 6,2781 | 1,3150 | 6,9612 | 1,8679 |
| Indice di incremento della dotazione documentaria | 60,8532 | 88,1995 | 56,7708 | 77,4059 |
| Indice di impatto | 10,5667 | 5,7957 | 11,3398 | 7,0457 |
| Indice di prestito | 0,6122 | 0,4980 | 0,6371 | 0,8170 |
| Indice di circolazione | 0,2537 | 0,2125 | 0,2672 | 0,4529 |
| Indice di fidelizzazione | 5,7939 | 8,5932 | 5,6183 | 11,5960 |

6. PERSONALE: PROFESSIONALITÀ, AUTONOMIA E AGGIORNAMENTO

- L'Ente garantisce il ricorso a personale qualificato sulla base di percorsi di studio specialistici e numericamente adeguati alle dimensioni e funzioni dell'istituto, secondo quanto previsto dalla normativa regionale in materia di Musei, Archivi e Biblioteche (DGR 1173 dell'11 agosto 2020).
- I bibliotecari della Biblioteca di Cavallino-Treporti 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 e adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace

soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

7. COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

La Biblioteca comunale di Cavallino-Treporti aderisce al Polo Bibliotecario Regionale, che consente agli iscritti di usufruire della consultazione del catalogo unico e del prestito interbibliotecario interprovinciale. Aderisce inoltre alla rete bibliotecaria della Città Metropolitana di Venezia, che comprende 82 biblioteche che utilizzano lo stesso programma informatico, sorto con finalità di cooperazione nell'ambito dell'offerta dei servizi.

Gli utenti iscritti alla Rete Bibliotecaria possono usufruire del servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e document delivery (DD).

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura al lettore che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone il prestito da parte di altri istituti culturali.

Il document delivery fornisce agli utenti fotocopie di documenti reperiti presso altre biblioteche.

Il prestito interbibliotecario viene concesso:

- come biblioteca richiedente attenendosi al regolamento di quella prestante;
- come biblioteca prestante attenendosi al proprio regolamento.

Il servizio è gratuito nell'ambito degli accordi di reciprocità tra biblioteche aderenti al servizio e prevede un rimborso delle spese da parte degli iscritti nei casi previsti dal regolamento.

Biblioteca richiedente

Gli iscritti interessati possono richiedere in prestito libri o fotocopie di documenti posseduti da altre biblioteche italiane. L'annullamento della richiesta può avvenire solo se essa non sia ancora stata presa in carico per la spedizione dalla biblioteca prestante.

Dopo l'avviso all'interessato di arrivo dei documenti presso la biblioteca richiedente, il mancato ritiro entro una settimana comporta comunque il pagamento del rimborso spese di spedizione.

Il lettore è tenuto a rispettare le condizioni e le restrizioni previste dalla biblioteca prestante e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti delle pubblicazioni ricevute in prestito, secondo le norme stabilite dalla biblioteca proprietaria. Il mancato rispetto degli impegni e delle condizioni di cui sopra o la mancata restituzione dei documenti avuti in prestito comporta un periodo di sospensione dal servizio e l'eventuale pagamento di un corrispettivo, come previsto dal regolamento della biblioteca prestante.

L'intervallo fra la richiesta e l'inoltro della stessa è di massimo 3 (tre) giorni lavorativi.

L'intervallo tra la disponibilità dei documenti e l'avviso al richiedente è di 1 (un) giorno lavorativo.

Biblioteca prestante

Il prestito interbibliotecario è fornito esclusivamente su richiesta di altre biblioteche, limitatamente ai beni librari, nel rispetto degli oneri e dei vantaggi della reciprocità e delle norme che regolano il servizio.

Per i documenti destinati alla sola consultazione è previsto il Document Delivery.



Qualora una biblioteca risulti inadempiente nella restituzione dei documenti o nel pagamento sarà sospesa dal servizio fino alla regolarizzazione della sua situazione. Il tempo di consegna dei documenti dal momento della richiesta avviene tra i 4 e i 13 giorni.

8. DIRITTI E RESPONSABILITÀ: UN IMPEGNO INCLUSIVO

Nell'ambito dell'organizzazione e dell'accesso ai servizi bibliotecari, tutti i partecipanti hanno diritti e responsabilità, con una particolare attenzione alle esigenze delle utenze con abilità differenziate.

Impegno dell'Amministrazione Comunale:

- Finanziare adeguatamente la biblioteca, fornendo locali, personale e risorse in sintonia con le diverse necessità della comunità.
- Definire chiaramente gli obiettivi e monitorarne il conseguimento.

Impegno del Personale Bibliotecario:

- Garantire l'accesso libero ai documenti, alle informazioni e ai servizi sia fisicamente nella biblioteca, sia attraverso la rete di cooperazione interbibliotecaria o collegamenti remoti, con particolare attenzione all'accessibilità per le utenze con abilità differenziate.
- Assistere gli utenti nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna forma di discriminazione, con una sensibilità particolare verso le possibili necessità delle utenze con abilità differenziate.

Impegno dell'Utente, con attenzione alle Abilità Differenziate:

- Rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, le tariffe stabilite e accettare la Carta dei Servizi, considerando le esigenze specifiche delle utenze con abilità differenziate.
- Osservare gli orari, rispettare le norme di convivenza civile, mantenere il silenzio nelle sale di lettura e astenersi dall'uso del cellulare, con consapevolezza delle esigenze di chi potrebbe essere sensibile a determinati stimoli.
- Preservare documenti e arredi, evitando danni e considerando le necessità di chi potrebbe avere specifiche esigenze di accessibilità.
- Manifestare cortesia, correttezza e collaborazione con il personale.

9. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia, alla disponibilità nei confronti di quanti usufruiscono dei servizi.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi:

- arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri e verso il personale stesso;
- procuri danno a documenti e agli arredi della Biblioteca.

Il Responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazioni di singole situazioni o necessità particolari.

Informazione e partecipazione

Gli iscritti 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.

Reclami

Gli iscritti al servizio hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi.

Possono essere inviate le segnalazioni attraverso la compilazione della scheda reperibile nel sito internet del Comune di Cavallino-Treporti, al seguente link:

<https://servizi.comune.cavallinotreporti.ve.it/ServiziOnLine/Segnalazioni/NuovaSegnalazione>

Il personale della biblioteca sarà a disposizione dell'utenza per facilitare l'inserimento della segnalazione.

Il Responsabile del Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo, avviando le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi che hanno indotto al reclamo stesso.

Gli iscritti insoddisfatti hanno la possibilità di presentare le loro ulteriori motivazioni al Sindaco o all'Assessore competente, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti del Comune di Cavallino-Treporti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.