CARTA DEI SERVIZI
della
BIBLIOTECA COMUNALE DI GALLIERA VENETA

(Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 127 del 30.12.2011)

Denominazione ed elementi identificativi

BIBLIOTECA COMUNALE
VIA ROMA, 184/b
35015 GALLIERA VENETA

tel. 0499471066
email: biblioteca@comune.gallieraveneta.pd.it
sito internet www.comune.gallieraveneta.pd.it
sito BiblioApe www.biblioape.pd.it
facebook Biblioteca di Galliera Veneta

1. FINALITA' E PRINCIPI

La Biblioteca Comunale di Galliera Veneta è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente e cerca di valorizzare le peculiarità storiche, etniche e geografiche del territorio.
La Biblioteca aderisce alla Rete bibliotecaria Alta Padovana Est (BiblioApe) che consente agli utenti delle biblioteche dei Comuni associati di usufruire dei servizi di prestito all'interno della rete.

A cosa serve la Carta dei servizi

La carta dei servizi della Biblioteca Comunale, così come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto con i propri utenti. Essa costituisce un "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di far conoscere i servizi offerti, la modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.
Sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti, registrare i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento suggeriti anche dagli utenti.

Principi fondamentali della Carta dei servizi

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi e criteri:

Uguaglianza
I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o comunque diversamente abili.

Imparzialità
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.

Accessibilità
La Biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.
Osserva inoltre orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete tenendo conto dell'offerta complessiva del territorio.
Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico.
La Biblioteca si è impegnata all'eliminazione delle barriere architettoniche.

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 incoraggiando il dialogo interculturale.
La pluralità dei servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati e un'opportunità di miglioramento dell'offerta culturale che occorre incoraggiare favorendo la cooperazione.

Partecipazione e trasparenza
Gli utenti 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 e reclami.
La Biblioteca si adopera per la semplificazione delle procedure e per una chiara è puntuale informazione sulle modalità di esecuzione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

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 (orientamento dei risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione bibliotecaria permette miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e la verifica dei risultati, in rapporto a standard di servizio, sono costantemente attuate e annualmente portate a conoscenza del pubblico.
I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alla domanda.

2. SEDE e ORARIO DI APERTURA

Sede
La Biblioteca è situata a piano terra in un'ala della Villa Cappello (detta Imperiale) all'interno di un parco storico. E' agevolmente raggiungibile. E' fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate con una segnaletica interna (ancora provvisoria) per orientare l'utente. Gli spazi interni sono stati divisi in base alle diverse esigenze tra servizi adibiti ad ufficio e archivio (emeroteca) e servizi ai vari tipi di utenza (ragazzi, studio, internet, ecc.).

Orario
La Biblioteca garantisce un orario di apertura di 32,30 ore settimanali (con l'esclusione della settimana centrale del mese di agosto) con il seguente orario:

Lunedì	8,30 - 12,30	14,30 – 19.00
Martedì		14,30 – 19,00
Mercoledì	8,30 – 12,30	14,30 – 19,00
Giovedì		14,30 – 19,00
Venerdì		14,30 – 19,00
Sabato	8,30 – 12,30	

3. SERVIZI

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:
- Servizio di consultazione e studio in sede;
- Servizio di prestito dei documenti;

- Servizio di prestito interbibliotecario nell'ambito della Rete Biblioape e della provincia di Padova;
- Servizio di consulenza bibliografica e reference;
- Servizio di riproduzione dei documenti, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore;
- Servizio internet;
- Servizio Sezione ragazzi;
- Servizio Sezioni speciali (Musica, Video, Corsi lingue e Sezione lingua straniera, Sezione locale);
- Servizio emeroteca;
- Iniziative culturali diverse.

Erogati nei tempi e nei modi sottoindicati.

Servizio di consultazione e studio in sede

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza, cataloga e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi appartenenti a varie categorie di media disponibili con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale. Organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari. La nuova Biblioteca Comunale di Galliera Veneta ha un'area di servizi al pubblico di 420 mq e un totale di 70 posti a sedere (dei quali 12 nella Sezione per ragazzi).

La consultazione dei cataloghi e del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca avviene in modo diretto e immediato da parte dell'utente. I cataloghi sono consultabili gratuitamente dalle postazioni internet.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario in dotazione e per lo studio con libri propri limitato ai posti disponibili.

Servizio di prestito

L'accesso al servizio di prestito è subordinato all'iscrizione alla Rete Biblioape.

Gli utenti iscritti presso ciascuna biblioteca della rete BiblioApe e sono riconosciuti come utenti di tutte le biblioteche della Rete. Possono essere iscritti ai servizi delle biblioteche della rete

BiblioApe tutte le persone italiane e straniere che siano in grado di documentare la propria residenza o il proprio domicilio, anche se temporaneo.
L'iscrizione avviene nelle biblioteche della Rete ed è curata dal personale. E' possibile una preiscrizione on line nel sito di Biblioape che sarà attivata in biblioteca.
Spetta al personale delle biblioteche verificare l'identità dell'iscritto (attraverso la presentazione di un documento: carta d'identità, patente, passaporto), la residenza ed eventualmente il suo domicilio, nonché verificare e registrare le eventuali variazioni. Per i minori di 14 anni è necessario un documento di uno dei genitori o di chi ne fa le veci che firmerà anche la scheda.

Dati richiesti all'utente per l'iscrizione

All'atto dell'iscrizione all'utente vengono richiesti i seguenti dati:

- tessera sanitaria/codice fiscale
- nome e cognome
- data e luogo di nascita
- residenza ed eventuale domicilio
- recapito telefonico (telefono fisso e/o cellulare)
- indirizzo di posta elettronica

Tutti i dati relativi agli utenti saranno visibili solamente agli utenti e agli operatori del sistema, e saranno tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

Riconoscimento dell'utente e chiavi di accesso via internet

L'elemento di riconoscimento dell'utente è il codice fiscale/tessera sanitaria. L'utente può accedere ai servizi della biblioteca (prestito locale, interbibliotecario, rinnovo, prenotazione, ecc.) dietro presentazione di questo documento e in orario di apertura al pubblico di ogni singola biblioteca.
L'utente potrà accedere ai servizi on line all'indirizzo www.biblioape.pd.it utilizzando come username il codice fiscale e come password la data di nascita rovesciata (es. 1957-10-09).
Ogni biblioteca è un punto di prestito per tutti gli utenti della Rete BiblioApe per il materiale presente all'interno del Rete stessa. Qualsiasi utente della Rete è riconosciuto dalle biblioteche come proprio utente a tutti gli effetti e può prendere e restituire documenti in ogni biblioteca aderente. Il materiale richiesto in prestito da un utente in una biblioteca, ma posseduto da un'altra biblioteca della Rete, viene reso disponibile gratuitamente attraverso la procedura di prestito interbibliotecario**.**

Materiale escluso dal prestito a domicilio

È di regola escluso dal prestito il seguente materiale:
- manoscritti e dattiloscritti;
- materiale sottoposto a vincoli giuridici;
- materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione;
- materiale in precario stato di conservazione, e comunque edito anteriormente all'anno 1900;
- i quotidiani e l'ultimo fascicolo delle riviste;
- tesi di laurea e di dottorato;
- opere di consultazione generale, ivi compresi i dizionari, le enciclopedie, i repertori catalografici e bibliografici ed altro materiale di rilevanza bibliografica o di frequente consultazione, in rapporto alla specificità delle raccolte. Tale materiale sarà indicato in OPAC (catalogo on-line) come "Solo consultazione".

Prestito delle nuove accessioni

Poiché le nuove accessioni della biblioteca costituisco un elemento significativo di comunicazione con l'utenza locale, tale materiale, limitatamente ad un periodo di 60 giorni, dalla data di accessione, non è ammesso al prestito per tutti gli utenti della rete, ma solo presso la sede della biblioteca; dopo tale periodo il materiale sarà disponibile anche per il prestito interbibliotecario.

Le nuove accessioni della biblioteca saranno indicate in OPAC come “disponibili al prestito locale” e trascorsi i 60 giorni di cui sopra torneranno “disponibili al presto”. Il bibliotecario può “sbloccare” tale materiale anche prima della scadenza dei 60 giorni. Le novità librarie di norma non si rinnovano.

Numero delle unità bibliografiche ammesse al prestito e alla prenotazione

Il numero massimo di movimenti per ogni singolo utente nell’intero sistema è di 7 documenti in totale dei quali non più di 2 novità. Per movimenti si intendono sia prestiti sia prenotazioni, le quali vanno a cumularsi nel conteggio ai prestiti dell’utente concorrendo al raggiungimento dei quantitativi massimi ammessi.

Durata del prestito e proroga del prestito

Prestito locale libri, kit, audiolibri	durata 30 giorni (rinnovabile 1 volta per altri 30 giorni)
Prestito locale riviste	durata 7 giorni (rinnovabile 1 volta per altri 7 giorni)
Prestito locale CD, DVD	durata 7 giorni (rinnovabile 1 volta per altri 7 giorni)
Prestito ILL libri, kit, audiolibri	durata 30 + 7 giorni (rinnovabile 1 volta per altri 30 giorni)
Prestito ILL riviste	durata 7 + 7 giorni (rinnovabile 1 volta per altri 7 giorni)
Prestito ILL, CD, DVD	durata 7 + 7 giorni (rinnovabile 1 volta per altri 7 giorni) (dove i 7 giorni in più sono riferiti al tempo per la circuitazione)

La domanda di proroga può essere effettuata: in sede, telefonicamente o on line da cinque giorni prima a cinque giorno dopo la data di scadenza e si può chiedere la proroga una sola volta. Qualora il documento in prestito sia stato prenotato da un altro utente il prestito non potrà essere prorogato.
Secondo la normativa vigente in materia di diritto d’autore, i multimediali si possono prestare solamente una volta trascorsi i diciotto mesi dalla data di pubblicazione.

Prenotazione

Un documento a prestito può essere prenotato dall’utente. Quando il documento rientra e diventa disponibile, l’utente che ha prenotato viene avvisato (preferibilmente via mail, ma anche via sms e per telefono).
Qualora un utente che abbia prenotato un libro non lo prenda effettivamente in prestito entro cinque giorni dall’avviso, la prenotazione viene cancellata e il libro ritorna a scaffale o alla biblioteca mittente.
È ammesso un numero massimo di prenotazioni secondo quanto specificato sopra alla voce: numero di unità bibliografiche ammesse al prestito e alla prenotazione.

Restituzione

Al termine del periodo di prestito i materiali devono essere restituiti alla Biblioteca che rilascia una ricevuta da conservare per almeno 3 mesi.
L’utente è tenuto a segnalare eventuali difetti presenti nei documenti restituiti.
In caso di ritardo l’utente viene sollecitato via mail (qualora sia presente nella tessera) e, trascorsi 20 giorni dalla data di scadenza del prestito, si invia una lettera di sollecito con un rimborso spese

forfettario di 2 euro. Trascorsi 15 giorni dall'invio, il Responsabile del servizio provvede ad inviare una lettera di ingiunzione a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno e con un rimborso spese forfettario di 5 euro.

Danneggiamento o smarrimento di documenti in prestito

L'utente che restituisca danneggiato o smarrisca un documento ricevuto in prestito, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, a giudizio del Responsabile della biblioteca, può avvenire con un altro esemplare della stessa edizione , con esemplare di edizione diversa purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica o, se ciò non sia possibile, al versamento di una somma, da determinarsi dal Responsabile, non inferiore al valore commerciale del documento stesso. L'utente può provvedere direttamente ad acquistare il documento sostitutivo secondo quanto stabilito dalle indicazioni del bibliotecario.

Esclusione di un utente dai servizi di prestito

Qualora un utente non riconsegni entro la scadenza i documenti ricevuti a prestito viene sospeso dal prestito. Qualora un utente danneggi, smarrisca o non restituisca un documento, viene ugualmente disabilitato, fino a sostituzione avvenuta del documento secondo le modalità previste .

Contenzioso

Qualora l'utente sia certo di aver provveduto alla restituzione dei documenti per i quali ha ricevuto i solleciti e non è in grado di comprovarlo per avere smarrito la ricevuta, il personale della biblioteca verificherà se il documento si trovi in Biblioteca.

Servizio di prestito interbibliotecario nell'ambito della Provincia di Padova (PIB)

Tramite il servizio di prestito interbibliotecario si possono richiedere al altre biblioteche della Provincia di Padova documenti non disponibili nel catalogo della Rete BiblioApe. La Biblioteca provvederà ad avvisare l'utente (preferibilmente via mail, via sms o per telefono) dell'arrivo del documento che rimarrà a disposizione per una settimana e, nel caso di mancato ritiro, sarà restituito alla biblioteca prestante. La reperibilità e la disponibilità dipendono dalla biblioteca proprietaria e sarà cura del personale della Biblioteca indicare eventuali alternative per il reperimento del documento richiesto.

Servizio di consulenza bibliografica e reference

La Biblioteca ha cura di istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua tutti i servizi messi a disposizione.
L'accesso al patrimonio documentario può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione da parte del bibliotecario che dà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale richiesto. La ricerca si avvale dei cataloghi on-line e di altre banche dati presenti in internet. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione di ricerche più complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di una settimana.

Servizio di riproduzione dei documenti

E' possibile riprodurre solo il materiale posseduto dalla Biblioteca (riproduzione fotostatica) nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore.
La riproduzione fotostatica ha tempi immediati di esecuzione.
La riproduzione dei documenti delle sezioni speciali è possibile qualora tale operazione non ne pregiudichi la buona conservazione.
Per il servizio sono previsti i costi fissati con deliberazione di Giunta comunale n. 59 dell'11.05.2011:

stampa b/n A4	0,10 euro cad.
stampa colori A4	0,30 euro cad.
stampa b/n A3	0,20 euro cad.
stampa colori A3	0,60 euro cad.

Servizio internet

Il Comune di Galliera Veneta riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della Comunità.
La Biblioteca Comunale ha attivato il servizio Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali e mette a disposizione 4 postazioni fisse e un collegamento wi-fi interno (locali della Biblioteca) ed esterno (area del preparco).
Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con la funzione e gli obiettivi fondamentali della stessa determinati dal Regolamento di Biblioteca. E' da ritenersi prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.
L'accesso a Internet è consentito a tutti gli iscritti attivi alla Rete Biblioape che abbiano compiuto i 14 anni previa compilazione dell'apposito modulo di iscrizione dopo aver preso visione del presente Regolamento.
Per gli iscritti minorenni di età compresa dai 14 ai 18 anni è richiesta una dichiarazione liberatoria da parte degli esercenti la potestà (genitori o tutori).
L'utente deve essere autosufficiente in quanto il personale non può garantire assistenza per la navigazione.
Dalle postazioni fisse il tempo massimo complessivo di navigazione per il singolo utente è di 2 ore al giorno.
La navigazione wi-fi è invece consentita fino ad un massimo complessivo giornaliero di 4 ore.
E' possibile utilizzare cd-rom e chiavette USB per il salvataggio dei propri documenti. Non è invece consentito salvare nulla sul disco rigido dei computer dedicati.
E' vietata l'installazione di qualsiasi tipo di software.

All’interno della Biblioteca la navigazione internet è individuale. I file audio e video si ascoltano in cuffia. Non si usano skype o altri servizi che richiedano l’uso della voce.
Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente, per i quali l’utente è responsabile civilmente e penalmente.
La navigazione in rete wi-fi è gratuita.
Per le postazioni fisse è richiesto un pagamento attraverso l’acquisto di un “pacchetto” di tempo di utilizzo della postazione al costo di 1 euro all’ora.
E’ possibile effettuare stampe con i seguenti costi:

stampa b/n A4	0,10 euro cad.
stampa colori A4	0,30 euro cad.
stampa b/n A3	0,20 euro cad.
stampa colori A3	0,60 euro cad.

(approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 59 dell’11 maggio 2011).

Servizio Sezione Ragazzi

La Biblioteca ha predisposto un servizio specifico per gli utenti fino ai 14 anni per i quali ha organizzato uno spazio adatto con arredi su misura e un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti. L’accesso al prestito per il materiale della Sezione ragazzi avviene con le modalità descritte nei punti precedenti.
La Biblioteca collabora con le scuole del territorio nella realizzazione dei progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura e di altri strumenti che contribuiscano ad ampliare le conoscenze dei ragazzi . Ogni anno vengono organizzate delle visite guidate con gli alunni dalle materne alle medie inferiori per illustrare l’organizzazione e i servizi offerti dalla Biblioteca.

Servizio Sezioni Speciali

Sezione Locale
La sezione locale comprende documenti relativi alla storia e alla cultura del territorio comunale.
Questi documenti, su vari tipi di supporti, vengono raccolti e conservati, messi a disposizione con modalità che non ne pregiudichino la conservazione, valorizzati e promossi.
Il loro prestito di norma non è ammesso a meno che la Biblioteca non possieda più copie dello stesso documento. La consultazione è possibile su richiesta fatta al bibliotecario.
Per rispondere alle richieste più comuni: es. ricerche scolastiche, i bibliotecari possono fotocopiare parti dei documenti per la consultazione in sede e per il prestito.

Sezione musicale
La Biblioteca possiede 1220 cd musicali conservati in 2 contenitori appositi. Il prestito dei cd dura 7 giorni.

Sezione video
La Biblioteca possiede 950 DVD e 300 VHS collocati in appositi scaffali della Sezione ragazzi e della Sezione Adulti. Il prestito dei video dura 7 giorni.

Sezione lingua straniera e Corsi lingue
Visto l'aumento di utenti di varie nazionalità e la mobilità dei residenti, è stata predisposta una sezione di documenti in lingua straniera: inglese, francese, tedesco e spagnolo (per il momento 280 volumi) e una serie di manuali e corsi multimediali per l'apprendimento di queste lingue oltre a manuali di italiano per stranieri.

Sezione emeroteca

La Biblioteca è abbonata a 65 periodici e a 5 quotidiani (per acquisto o per dono) e possiede un archivio di 160 periodici (compresi abbonamenti cessati e riviste non più edite): l'elenco e le annate sono reperibili nel sito di BiblioApe.
L'accesso alla consultazione di quotidiani e periodici è immediato.
Sono esclusi dal prestito l'ultimo numero dei periodici, i quotidiani e i periodici non in buono stato di conservazione o rari dei quali si può eventualmente fotocopiare l'articolo o gli articoli richiesti.
La durata del prestito è di 7 giorni.

Iniziative culturali diverse
La Biblioteca promuove iniziative culturali, progetti di formazione e di promozione della lettura e dei servizi.
Tutte le iniziative saranno pubblicizzate in Biblioteca, con manifesti affissi nelle bacheche comunali, con mail agli utenti, sul sito del Comune all'indirizzo www.comune.gallieraveneta.pd.it e attraverso i social network (facebook).

4. TARIFFE

Per alcuni servizi descritti nella presente carta sono previste delle tariffe approvate con apposito provvedimento che fissa le tariffe per i servizi a domanda individuale e servizi diversi e sono esposte al pubblico in Biblioteca.

5. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi della Biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca Comunale. Altri indicatori di livello di qualità del servizio bibliotecario sono desunti dalla "Carta della qualità dei servizi di biblioteca" approvata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel novembre 2007 e dal Progetto regionale di misurazione e valutazione dei servizi delle biblioteche venete avviato nel 2005, come riportati nel prospetto allegato. Ogni anno la Biblioteca presenta una relazione con i dati relativi al funzionamento che saranno pubblicati anche nel sito del Comune e invia alla Regione del Veneto i dati richiesti dal Progetto di misurazione regionale dei servizi bibliotecari.

6. DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio della Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

L'Amministrazione Comunale si impegna a:
- finanziare la Biblioteca,;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:
- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria provinciale o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche, con professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità , riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze e pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (silenzio nelle sale di lettura, divieto di fumare, spegnere il cellulare prima di entrare in biblioteca…)
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

7. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

- Reclami

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito via mail. Non saranno presi in considerazione i reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta non oltre il termine di 15 gg. dal Responsabile della Biblioteca. Contemporaneamente saranno attivate le procedure per eliminare le cause degli eventuali disservizi accertati.

- Rimborsi

Secondo le modalità previste dai Regolamenti del Comune, il Dirigente di competenza procede a rimborsare tariffe dei servizi che, per qualsiasi motivo, non si sono realizzati.

- Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è riconoscibile e nelle comunicazioni personali e telefoniche si qualifica, a richiesta dell'utente, con il proprio nome e cognome.
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. Nei casi più gravi il personale è tenuto a far intervenire le Autorità preposte alla sicurezza pubblica.
Il Responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari; può anche sospendere o ritirare la tessera e la fruizione dei servizi o, nei casi più gravi, decidere di escludere l'utente dalla Biblioteca.

- Informazione e partecipazione

La Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisire il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati o in generale sulla qualità del servizio fornito.
Gli utenti possono presentare suggerimenti per iscritto in sede, via mail o on line per gli acquisti.
Gli utenti in forma singola o associata possono presentare proposte o suggerimenti per iscritto in ordine all'organizzazione e al miglioramento del servizio. Alle quali il Responsabile della Biblioteca risponderà entro 30 gg.

La Biblioteca pubblica informazioni relative al proprio funzionamento, i servizi e le attività:
- nel sito del Comune di Galliera Veneta: www.comune.gallieraveneta.pd.it
- nel sito della Rete BiblioApe: www.biblioape.pd.it
- in facebook: Biblioteca di Galliera Veneta

GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITA'

Fattore / Indicatore di qualità	Standard di riferimento*	Impegni della Biblioteca
Orario di apertura	**36 ore settimanali**	**Attuali 32,30 ore per tutto l'anno**
Continuità di apertura	**Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono); Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno ….**	**Tutti i giorni ad accezione della chiusura ordinaria e straordinaria (la settimana centrale di agosto e non oltre 5 giorni in occasione delle festività: Natale e Pasqua)**
Disponibilità di materiale informativo gratuito	**Si/No**	**Si, reperibile negli espositori all'ingresso e sul bancone prestiti riguardante sia i servizi che le attività culturali del territorio**
Disponibilità informazioni on line	**Si**	**Pagina della Biblioteca sul sito del Comune; Sito della Rete BiblioApe; Facebook; mailing-list**
Presenza segnaletica	**Si**	**Parziale e non funzionale: impegno a migliorarla**
Accesso facilitato per persone con disabilità	**Si**	**L'80% degli spazi aperti al pubblico sono direttamente accessibili alle persone con disabilità**
Capacità ricettiva	**Almeno 20 posti di consultazione**	**48 posti disponibili per adulti e 12 nella sala ragazzi + 30 prese per p.c. portatili**
Attesa per l'iscrizione	**Non più di 20 minuti**	**Non più di 5 minuti**
Documenti richiedibili per il prestito	**Almeno 2 unità**	**7 unità (non più di 2 novità librarie)**
Durata del prestito (libri)	**Almeno 15 giorni**	**30 giorni**
Durata del prestito (multimedia e periodici)	**_**	**7 giorni**
Attesa per consegna in sede	**Non più di 75 minuti**	**Non più di 3 minuti**
Prenotazione a distanza	**Si/No**	**Si: tramite telefono, posta elettronica e all'indirizzo del sito della Rete: www.biblioape.pd.it**
Orario del servizio prestiti e prenotazioni	**Almeno 18 ore settimanali**	**32,30 ore settimanali coincidenti con l'orario di apertura: Sospensione: la settimana centrale di agosto e fino a 5 giorni nelle festività di Natale e Pasqua**

Documenti consultabili a scaffalatura aperta	**Si**	**Circa 80 % del patrimonio librario e multimediale e l'ultimo numero dei periodici**
Assistenza del personale qualificato alla ricerca	**100% dell'orario di apertura**	**100% dell'orario di apertura**
Tempo di inoltro della richiesta di prestito interbibliotecario	**Non più di 20 minuti**	**Non più di 2 minuti**
Tempo di invio di documenti da altre biblioteche	**_**	**da 1 a 15 giorni in relazione al passaggio dell'automezzo della Rete Biblioape e di quello provinciale**
Durata del prestito interbibliotecario	**Almeno 15 giorni**	**30 giorni per i libri** **7 giorni per multimediali e periodici**
Tempo di attesa per fotocopie	**-**	**Non più di 5 minuti**
Collegamenti internet	**-**	**Sono disponibili per gli utenti 4 postazioni fisse a pagamento e una rete wi-fi interna ed esterna (area preparco)**
Consultazione catalogo	**-**	**Il catalogo della Rete Biblioape è consultabile liberamente dalle 4 postazioni internet**
Acquisizioni	**Tempo tra l'arrivo di un nuovo documento e la sua disposizione al prestito**	**5 giorni**
Scarto	**Revisione programmatica della racconta**	**Ogni 2 anni**
Monitoraggio	**Questionario di soddisfazione**	**Almeno uno ogni 2 anni**
Comunicazione	**Comunicazione ai cittadini delle attività della Biblioteca**	**Tramite il sito del Comune; il sito Biblioape; in sede; la mailing-list degli utenti; il notiziario del Comune**
Proposte	**Tempo di risposta a richieste di acquisti di materiale bibliografico**	**Massimo 2 giorni**
Reclami	**Intervallo di attesa tra la compilazione del reclamo e la risposta all'utente**	**7 giorni**

* Gli standard di riferimento sono ricavati dalla "Carta della qualità dei servizi di biblioteca" approvata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel 2007.

BIBLIOTECA
DOMENICO
PELLEGRINI