



Città di Mirano

# Biblioteca Comunale di Mirano **Carta dei servizi**





# Biblioteca Comunale di Mirano

## **Carta dei servizi**

Questa Carta dei Servizi descrive gli standard qualitativi nell'erogazione dei servizi della Biblioteca di Mirano allo scopo di facilitarne la fruizione in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con i propri utenti e della qualità dei servizi.

Contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Biblioteca.

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene annualmente aggiornata.

# 1. Principi

La Biblioteca ispira il proprio operato ai seguenti principi:

## ► UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione alcuna. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone con disabilità.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

## ► CONTINUITÀ

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo orari definiti. Eventuali cambiamenti di orario o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

## ► PARTECIPAZIONE

La Biblioteca è aperta a osservazioni e suggerimenti da parte dei propri utenti, collabora con le associazioni, le 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.

## ► CORTESIA

Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso di tutti gli utenti. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni.

## ▶ EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

È obiettivo della Biblioteca il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## ▶ CHIAREZZA DEI MESSAGGI

È obiettivo della Biblioteca porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza e alla neutralità di genere del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza.

## 2. Missione

La Biblioteca ispira la propria azione ai principi contenuti nelle *Raccomandazioni per le Biblioteche pubbliche* dell'IFLA e nel *Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche* e partecipa al Polo Regionale del Veneto del Sistema Bibliotecario Nazionale (Polo Regionale VIA).

La Biblioteca fa inoltre proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della *Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura*.

La Biblioteca promuove il piacere della lettura, risponde ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale della cittadinanza e costituisce un punto di riferimento per l'informazione di comunità e per custodire e trasmettere la memoria storica locale; svolge funzioni, in ambito biblioteconomico, inerenti alla tutela, alla conservazione e alla valorizzazione del proprio patrimonio bibliografico e documentario.

### 3. Servizio offerto

La Biblioteca è un servizio del Comune di Mirano, gestito in forma diretta, con sede in un edificio ottocentesco che fa parte delle "adiacenze" di Villa Errera, all'interno della Corte Errera in via Bastia Fuori.

Gli spazi della Biblioteca sono suddivisi nelle seguenti sezioni:

- ▶ Generale (con posti a sedere per consultazione, lettura o studio)
- ▶ Sezione Veneto
- ▶ Sala internet (6 postazioni con PC fissi e stampante)
- ▶ Ragazzi
- ▶ Bambini
- ▶ Videoteca
- ▶ Emeroteca
- ▶ Centro di documentazione storico-ambientale

La Biblioteca, articolata al piano terra negli spazi sopra evidenziati, privi di barriere architettoniche (ad eccezione del Centro di documentazione storico-ambientale, in ogni caso accessibile a tutti gli utenti per il tramite degli operatori), è organizzata a scaffale aperto, pertanto i documenti sono liberamente accessibili al pubblico.

Il Centro di documentazione storico-ambientale, situato al primo piano, è accessibile su appuntamento telefonando al n. 041-5798490.

In relazione alla propria missione aperta alla comunità e nel contempo rispettosa delle esigenze informative e culturali individuali e di gruppo, la Biblioteca si doterà di raccolte:

- ▶ che siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- ▶ che rispondano alle esigenze informative espresse dai propri utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità, impegnandosi a questo fine a realizzare indagini sui gusti, sulle tendenze, sulle necessità culturali di fasce della comunità territoriale non raggiunte dalla Biblioteca;
- ▶ che tendano all'omogeneità della copertura delle diverse aree tematiche e di interesse;
- ▶ che riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;

- ▶ che garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione;
- ▶ che offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- ▶ che si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di gradimento e interesse attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori;
- ▶ che si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche del Polo Regionale VIA.

## 4. Impegni della Biblioteca e comportamento degli utenti

La Biblioteca si impegna a:

- ▶ rendere la sede accessibile, accogliente, inclusiva garantendone la sicurezza, il decoro, la pulizia;
- ▶ rimuovere gli ostacoli per la fruizione di spazi e servizi da parte di utenti con particolari esigenze;
- ▶ garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per il maggior livello di fruibilità;
- ▶ comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, i siti web, i canali social e la stampa.

Gli utenti sono tenuti a:

- ▶ mantenere atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali e degli altri utenti;
- ▶ astenersi da comportamenti che possono compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri utenti;
- ▶ rispettare le indicazioni fornite dal personale e dai cartelli indicatori esposti;
- ▶ conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste per il risarcimento indicate nel regolamento della Biblioteca.

Reclami e segnalazioni (non anonimi) possono essere espressi:

- ▶ verbalmente al banco prestiti o telefonicamente
- ▶ in forma scritta, sia sull'apposito modulo, sia scrivendo una email all'indirizzo della biblioteca, specificando le proprie generalità.

**Indicatore di prestazione**

**Standard di qualità**

Tempo di risposta ai reclami

Entro 15 giorni

## 5. Descrizione dei servizi e standard di qualità

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, riproduzione, 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.

Sono ammessi al prestito gratuito tutti i residenti, anche temporaneamente, in Italia.

L'accesso ai servizi che richiedono l'iscrizione alla biblioteca è accordato anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale.

Alcuni servizi possono essere riservati a particolari gruppi di utenti o ad attività temporanee (ad esempio: sezione ragazzi, gruppi di lettura, emeroteca, videoteca).

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Rilascio della tessera	Immediato
Modalità di accesso	Libera e gratuita
Accesso al Centro di documentazione storico ambientale	Su appuntamento, entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta
Comunicazione chiusure (o riduzione orario) estive	Entro il 30 giugno
Comunicazione chiusure (o riduzione orario) natalizie	Entro l'8 dicembre

## 5.1 Servizio di informazione e orientamento

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.

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Informazione bibliografica presso il banco prestiti o telefonica	Immediato
Risposte a richieste via email	Entro 3 giorni lavorativi

## 5.2 Servizio di consultazione e lettura in sede

La Biblioteca garantisce la consultazione gratuita dei documenti conservati.

Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e la biblioteca ne motiverà l'esclusione.

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Recupero documenti a scaffale aperto	Immediato
Recupero documenti nel deposito al primo piano	Immediato

## 5.3 Servizio di prestito

Per utilizzare il servizio di prestito è necessario presentare la tessera di iscrizione. La durata del prestito, il numero e la tipologia di documenti prestabili contemporaneamente e la possibilità di richiedere proroghe e prenotazioni sono indicate nella guida ai servizi e nelle pagine internet della Biblioteca.

Sono esclusi dal prestito:

- ▶ dizionari, enciclopedie, codici legislativi;
- ▶ quotidiani;
- ▶ volumi in precarie condizioni di conservazione;
- ▶ ogni altro materiale, opportunamente segnalato, che la biblioteca ritenga di escludere da prestito in virtù della specifica tipologia e vocazione.

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Notifica disponibilità prenotati	Entro 1 giorno lavorativo dal rientro dal prestito
Richiesta di proroghe e prenotazioni telefoniche	Durante gli orari di apertura della biblioteca

## 5.4 Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (Document Delivery)

Il prestito interbibliotecario (ILL) consente di richiedere documenti posseduti da altre biblioteche aderenti al circuito della Città metropolitana.

Il servizio è riservato agli utenti iscritti al prestito.

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Intervallo tra la richiesta dell'utente e l'inoltro della stessa	Entro 3 giorni lavorativi
Intervallo di tempo tra la disponibilità del volume e l'avviso all'utente	Entro 1 giorno lavorativo

## 5.5 Servizio di biblioteca digitale

Offerta di 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 (e-book, audiolibri, banche dati, corsi di lingue, musica, film, immagini...)

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Tempi di attesa per l'iscrizione all'edicola online	Immediata
Tempi di attesa per l'iscrizione alla piattaforma per il prestito di e-book	Immediata, inclusa con il rilascio della tessera
Numero di e-book scaricabili mensilmente	Massimo 5
Tempi di attesa per l'abilitazione all'accesso alle risorse digitali free	Immediata, inclusa con il rilascio della tessera e con l'iscrizione all'edicola online

## 5.6 Servizio internet e wi-fi

L'utilizzo di Internet è gratuito e riservato agli iscritti maggiori di 14 anni (i minorenni necessitano di autorizzazione dei genitori).

L'accesso al servizio è disciplinato da un apposito regolamento.

Sono a disposizione 6 postazioni fisse collegate a stampante. L'uso della postazione è individuale.

Al fine di garantire pari opportunità di accesso a tutti gli utenti, il servizio è erogato per quote di tempo limitate.

Per accedere al Wi-Fi è sufficiente connettersi alla rete "MiranoWiFi" dal proprio dispositivo e registrarsi attraverso il portale che apparirà avviando il browser di navigazione.

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Tempi di attesa per l'iscrizione al servizio	Immediata
Disponibilità Wi-Fi attivo 24 ore su 24	In Biblioteca e nell'area della Corte di villa Errera

## 5.7 Servizi di riproduzione

Il servizio è self-service e limitato ai materiali della biblioteca, nel rispetto delle norme sulla tutela del diritto d'autore.

È possibile richiedere anche riproduzioni digitali di documenti.

Il servizio di riproduzione su carta è a pagamento le tariffe sono stabilite dall'Amministrazione Comunale.

Modalità di pagamento: in contanti presso la Biblioteca.

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Tempi di consegna delle riproduzioni a pagamento	Immediata
Tempi di consegna delle riproduzioni digitali	Entro 3 giorni lavorativi

## 5.8 attività di promozione della lettura, visite guidate

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, mostre, laboratori, letture animate, percorsi bibliografici, conferenze e altre attività).

I programmi delle iniziative culturali sono consultabili in biblioteca, sul portale della biblioteca, 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.

Indicatore di prestazione	Standard di qualità
Multicanalità informativa	Comunicazione su tutti i canali informativi adottati: portale delle Biblioteche Metropolitane di Venezia (Bimetrove), sito del Comune di Mirano, pagina Facebook della Biblioteca, avvisi cartacei esposti in Biblioteca e newsletter periodica (rivolta esclusivamente agli utenti che hanno fatto espressa richiesta di ricevere le news della Biblioteca via email).



## Contatti

Biblioteca Comunale di Mirano  
Via Bastia Fuori  
Corte di Villa Errera  
30035 Mirano (VE)

**tel.** 041-5798490

**email**

[info.biblioteca@comune.mirano.ve.it](mailto:info.biblioteca@comune.mirano.ve.it)

**sito internet**

[www.comune.mirano.ve.it/biblioteca](http://www.comune.mirano.ve.it/biblioteca)

**opac**

<https://bimetrove.regione.veneto.it>



Biblioteca Comunale di Mirano

## Orario di apertura

**dal lunedì al venerdì**

9:00-13:00 e 15:00-19:00

**sabato**

9:00-13:00