

# Carta dei servizi Biblioteca Comunale Città di Spinea

## A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Spinea 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: un servizio che vuole contribuire allo sviluppo di una città che guarda al futuro e insieme testimonia la storia della comunità. 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 sociale (cfr. Regolamento art. 1.1; 1.2).

L'erogazione dei servizi bibliotecari si conforma anche ai principi di: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia** indicati dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43) che ha fissato i principi per l'erogazione dei servizi pubblici da parte delle pubbliche amministrazioni.

## 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 la riproduzione in fotocopia del patrimonio della Biblioteca, la stampa di documenti da file o da internet, il prestito interbibliotecario nazionale.

Sono a carico degli utenti anche gli eventuali costi di iscrizione ai corsi organizzati dalla Biblioteca anche in collaborazione con altri soggetti.

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.

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

La Biblioteca Comunale di Spinea ha aderito da novembre 2012 alla rete delle Biblioteche Metropolitane Venezia facente parte del Polo Bibliotecario SBN della Regione Veneto. L'adesione alla rete ha permesso di migliorare i servizi on-line legati alla consultazione del catalogo, alla promozione della lettura e consentendo agli utenti di accedere direttamente a funzioni di ricerca e di richiesta servizi legati al catalogo.

La Biblioteca di Spinea è iscritta all'AIB Associazione Italiana Biblioteche e all'AVI Associazione Videoteche e Mediateche Italiane, per favorire l'aggiornamento continuo del personale e dei servizi.

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 Spinea è una Biblioteca di pubblica lettura. Ha sede dal 1978 presso villa Simion, edificio di origine settecentesca, costituito da un corpo centrale più due ali laterali. L'impianto architettonico ripete il classico schema tripartito, proprio di molte ville venete, con un ampio salone centrale e stanze ai suoi lati.

Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri, giornali e riviste, 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.

### BIBLIOTECA IN CIFRE

- 900 metri quadri di superficie accessibile al pubblico
- 146 posti a sedere per consultazione, lettura o studio
- 16 postazioni internet e videoscrittura
- 2 postazioni dedicate alla consultazione del catalogo
- 1 postazione per ipovedenti (fornita di videoingranditore, audiobook - sistema per il riconoscimento e lettura testi da scanner, zoomtext - software per l'ingrandimento di tutto ciò che è presente sul monitor del computer)
- 6 lettori MP3 per il servizio ipovedenti
- Stampante di rete bianco e nero e colori (formati A4 e A3)
- sala caminetto attrezzata con impianto audio-video (27 posti a sedere)
- 14.500 metri quadri di giardino e parco storico
- Sala Giornali&Riviste attrezzata per incontri e conferenze (60 posti a sedere) con impianto di amplificazione e videoproiettore
- Sala ragazzi attrezzata con impianto video riproduzione e amplificazione (40 posti a sedere)

### Le sezioni della Biblioteca

- Ragazzi
- Bambini
- Mediateca
- Giornali & Riviste
- Locale
- Generale
  - Saggistica
  - Narrativa
- Fumetti

# 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:

- 63.000 volumi a stampa
- 6.500 documenti multimediali (DVD, CD audio, Audiolibri)
- oltre 64 periodici in abbonamento (8 quotidiani).

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dai Bibliotecari.

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 siano 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. Il donatore dovrà sottoscrivere una liberatoria di accettazione cfr. Regolamento art. 2.3 (modulo in allegato alla presente Carta dei servizi).

## I nostri servizi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca	da giugno a agosto ore 56,30 da settembre a maggio ore 62,30
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	<b>Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura</b>
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito e al servizio internet. 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	<b>Max 10 minuti</b>

	<p>anni.  Ogni eventuale variazione va tempestivamente comunicata al personale della Biblioteca.  Vengono rilasciate anche tessere scolastiche per le scuole che ne facciano richiesta previa indicazione di un insegnante di riferimento</p>	
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>	<p><b>Immediata, accesso libero</b></p> <p>Max 146 posti a sedere</p>
Disponibilità documenti	<p>Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservati in sede</li> <li>• Conservati in magazzino</li> </ul>	<p><b>Immediata</b></p> <p><b>Max cinque giorni lavorativi</b></p>
	<p>Tempo trascorso tra il rientro in Biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodici</li> <li>• Documenti rientrati dal prestito</li> </ul>	<p>Immediata</p> <p>Immediata</p>
Consulenza bibliografica e Reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento	<b>Immediata fino a un Max di 30 minuti</b>
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	<b>Max 5 giorni lavorativi</b>
Reference on-line	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	<b>Max 3 giorni lavorativi</b>
Documentazione normativa e legislativa	Ricerca semplice di leggi e regolamenti	<b>Immediata</b>
	Ricerche di particolare complessità	<b>Max 3 giorni lavorativi</b>

<p>Prestito locale</p>	<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 Spinea fa parte della rete Biblioteche Metropolitane Venezia che è parte del Polo Bibliotecario SBN della Regione Veneto. L'iscrizione consente all'utente di utilizzare anche i servizi offerti on-line dal portale Bimetrove. La tessera d'iscrizione è valida in tutte le Biblioteche aderenti al Polo Regionale.</p>	
	<p>Durata del prestito e quantità documenti:</p>	
	<p>Libri narrativa, audiolibri e fumetti</p> <p>Saggistica</p> <p>Guide Turistiche</p> <p>Documenti audio-visivi (film, documentari...)</p> <p>Documenti audio (cd musicali...)</p> <p>ebook</p> <p>Riviste mensili</p> <p>quotidiani esclusi dal prestito</p>	<p>30 giorni - nessun limite rinnovabile entro la scadenza</p> <p>30 giorni nessun limite per argomenti diversi - rinnovabile entro la scadenza</p> <p>30 giorni - 2 guide di località diverse - non rinnovabile</p> <p>7 giorni - 4 DVD - rinnovabile entro la scadenza</p> <p>7 giorni - 4 CD - rinnovabile entro la scadenza</p> <p>14 giorni – 3 ebook - non rinnovabile</p> <p>30 giorni - 4 documenti, con esclusione dell'ultimo numero arrivato - non rinnovabile</p> <p>I quotidiani possono essere consultati uno per volta; per i quotidiani del giorno il tempo di lettura max è di 30 minuti</p>
<p>Prenotazione</p>	<p>Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti</p>	<p>Ogni documento può avere max 3 prenotazioni e l'utente può</p>

	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 Bimetrove	prenotare max 3 documenti  Per i documenti presenti in Biblioteca la richiesta viene esaudita subito, durante l'orario di apertura
Prestito a domicilio (Libri per casa)	Servizio rivolto alle persone residenti nel Comune di Spinea, che per impedimenti fisici siano impossibilitate a recarsi direttamente presso la sede della Biblioteca.	
	Tempi di fornitura dei documenti dalla richiesta	Mediamente entro 3 giorni lavorativi
Apecar	Servizio di prestito e promozione della lettura rivolto alle persone residenti nel Comune di Spinea effettuato in Città con l'utilizzo di una Apecar adibita al trasporto dei libri.	
Prestito intersistemico tra le Biblioteche della Città Metropolitana	Prestito intersistemico tra le biblioteche della Città Metropolitana - servizio gratuito tra le Biblioteche disponibili al servizio in regime di reciprocità	
	Ricerca nel catalogo e invio della richiesta	Immediata
	Tempo trascorso tra la richiesta e il ricevimento del documento da un'altra Biblioteca	Mediamente 4 / 5 giorni lavorativi (le transazioni sono effettuate per posta ordinaria)
	Durata del prestito	Dipende dalle regole della Biblioteca prestante (in genere 30 giorni dalla spedizione)
	Il materiale multimediale è escluso dal prestito intersistemico	
	Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra Biblioteca e invio del documento (se disponibile)	mediamente 3 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario	Prestito interbibliotecario tra biblioteche dell'intero territorio nazionale (il servizio è a pagamento per rimborso spese postali)	
	Documenti richiesti a biblioteche extra città Metropolitana	Tariffa fissa 10 €
	Documenti prestati a biblioteche extra	Tariffa fissa 5 €

	città Metropolitana  Il materiale multimediale è escluso dal prestito interbibliotecario	
Document Delivery	Richiesta e invio della riproduzione di un documento, generalmente articoli o capitoli di libri, in fotocopia (servizio interbibliotecario sul territorio nazionale)	
	Richiesta ad altre biblioteche (la richiesta deve essere fatta di persona dall'interessato, presso il banco del servizio informazioni)	
	Tempi dalla richiesta all'arrivo dei documenti	Mediamente 7 giorni lavorativi
	Tariffe	I costi dipendono dalla Biblioteca fornitrice
	Fornitura e invio ad altre biblioteche (la richiesta da parte della Biblioteca richiedente può essere effettuata telefonicamente o per posta elettronica)	
Document Delivery	Tempi dalla richiesta all'invio dei documenti	Max 3 giorni lavorativi
	scansione di documenti della Biblioteca	gratuita
	Tariffe fotocopie	Fogli formato A4 0,10 € B/N, 0,40 € 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 (cfr. Art 3.8 del Regolamento Biblioteca)	
	Tariffe	foglio A4 B/N 0,10 € foglio A3 B/N 0,20 € foglio A4 colore 0,40 € foglio A3 colore 0,80 €
Postazioni per la videoscrittura		Utilizzo libero e gratuito
	Postazioni libere	16



Internet (postazioni fisse)	Per l'utilizzo delle postazioni è necessario essere iscritti alla Biblioteca e registrati al servizio internet (l'accesso alle postazioni è consentito unicamente tramite l'utilizzo della smartcard personale)	
	Modalità di registrazione	Per i minori 16 anni necessaria la presenza di un genitore per l'autorizzazione (con un proprio documento di identità)  Altri: necessario un documento di identità
	Smart-card	Smart-card gratuita (in caso di smarrimento o deterioramento la nuova Smart-card ha un costo di € 3,00)
	Navigazione	gratuita
	Durata navigazione	Minori di 16 anni: Max 30 minuti Altri: Max 2 ore al giorno
	Postazioni disponibili	16 (di cui 2 riservata ai minori di 16 anni)
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 tramite la piattaforma WIFI4EU	
Ipo vedenti e non vedenti	Informazioni sui servizi dedicati alle persone ipovedenti e non vedenti	Immediata
	Postazione con ausili per persone ipovedenti e non vedenti (videoingranditore, audio-book, software zoomtext)	1
Alfabetizzazione informatica	Audiolibri, libri a grandi caratteri	Disponibilità immediata
	Avvio e assistenza consultazione catalogo on-line	Immediata

## Riepilogo delle tariffe e dei costi

- Fotocopie e stampe
- Carta formato UNI A4 (a facciata): bianco e nero € 0,10; colori € 0,40  
Carta formato UNI A3 (a facciata): bianco e nero € 0,20; colori € 0,80
- Prestito interbibliotecario extra città metropolitana: € 10,00 (a volume)
  - Document Delivery - fornitura documenti: come per fotocopie e stampe
  - Duplicato smart card per accesso a internet € 3,0

## Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca Comunale di Spinea 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 Città Metropolitana 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

### **Rapporto del personale con gli utenti**

(con riferimento al Regolamento della Biblioteca approvato in data ...)

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e, nelle comunicazioni personali o telefoniche, si qualifica con il proprio nome e cognome.

### **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 bagno della sezione bambini è attrezzato con fasciatoio.

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.

## **Cibi e bevande**

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio, in Biblioteca esiste uno spazio ristoro con distributori di bevande e merendine.

## **Gli 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 nell'area ristoro. È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi.

## **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.

E' attivo un servizio di videosorveglianza e gli accessi sono dotati di sistema antitaccheggio

## **Informativa sul trattamento dei dati personali**

(ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE – GDPR)

La Biblioteca Comunale di Spinea aderisce al Polo Regionale Veneto. I lettori della Biblioteca comunale di Spinea 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, che viene presentata all'utente al momento dell'iscrizione, è scaricabile dal sito della Biblioteca [www.biblioteca-spinea.it](http://www.biblioteca-spinea.it)

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 Regolamento della Biblioteca all'art. 7. Il trattamento di dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza dell'interessato e i suoi diritti.

## **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 fax, e-mail, posta ordinaria o utilizzando il modulo presente sul sito della biblioteca alla voce informazioni>modulistica).

E' possibile aderire all'Associazione degli Amici della Biblioteca di Spinea che collabora con la Biblioteca per la realizzazione di eventi, incontri, iniziative di promozione della lettura, corsi di formazione e di alfabetizzazione informatica. L'iscrizione è di 5,00 € annuali.

## **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, e-mail

(all'indirizzo: [direzione@biblioteca-spinea.it](mailto:direzione@biblioteca-spinea.it)) o utilizzando il modulo presente sul sito della biblioteca alla voce informazioni>modulistica.

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 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 e del servizio internet) 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) o compilando il modulo on-line sul sito della Biblioteca.
- **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 Spinea 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.

## Orari e modalità di accesso

### **Dal 1° settembre al 31 maggio da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 19:30**

Il servizio di prestito termina alle ore 19:00, il servizio internet alle ore 19:15

### **Sabato dalle 9:00 alle 18:00**

Il servizio di prestito termina alle ore 18:00, il servizio internet alle ore 17:45

	Orario Continuato
Lunedì	9:00-19:30
Martedì	9:00-19:30
Mercoledì	9:00-19:30
Giovedì	9:00-19:30
Venerdì	9:00-19:30
Sabato	9:00-18:00

### **Dal 1° giugno al 31 agosto da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 19:30**

Il servizio di prestito termina alle ore 19:00, il servizio internet alle ore 19:15

### **Sabato dalle 9:00 alle 13:00**

Il servizio di prestito termina alle ore 13:00, il servizio internet alle ore 13:00

	Orario Continuato
Lunedì	9:00-19:30
Martedì	9:00-19:30
Mercoledì	9:00-19:30
Giovedì	9:00-19:30
Venerdì	9:00-19:30
Sabato	9:00-13:00

Ore settimanali di apertura al pubblico

da giugno a agosto n. 56,30

da settembre a maggio n. 62,30

Verrà data ampia e tempestiva comunicazione agli utenti per ogni chiusura straordinaria, variazione di orario o eventuale limitazione temporanea o permanente dei servizi.

#### INDIRIZZO

Biblioteca Comunale Città di Spinea - Villa Simion Via Roma, 265 - 30038 Spinea (VE) – Italia  
La Biblioteca si trova poco lontano dalla sede municipale, sulla via principale della Città di Spinea, da Mestre in direzione Mirano.

E' comodamente raggiungibile con i mezzi pubblici.

TELEFONO: 041 994691

E-MAIL: [info@biblioteca-spinea.it](mailto:info@biblioteca-spinea.it)

SITO INTERNET: <http://www.biblioteca-spinea.it/>

CATALOGO: <http://www.biblioteca-spinea.it/opac>