

## INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI	01
- Uguaglianza ed imparzialità di trattamento	
- Continuità	
- Partecipazione, cortesia e trasparenza	
CHI SIAMO	02
- La nostra storia	
- La dotazione	
- I servizi	
- Gli strumenti	
- ... e per i più giovani ...	
LETTURA E CONSULTAZIONE	03
PRESTITO	04
INTERPRESTITO	05
RIPRODUZIONE	06
ATTIVITA' DIDATTICA	07
SERVIZIO PER IPO E NON VEDENTI	08
POLITICHE DELLA QUALITA'	09
- Indagini di soddisfazione dell'utente	
- Suggestori: un'opportunità per migliorare	
- Impegni	

Gentili utenti,  
con la Carta dei Servizi della Biblioteca intendiamo dare un ulteriore impulso al dialogo tra Voi e la Fondazione Oderzo Cultura. A tal fine abbiamo predisposto uno strumento di informazione semplice e sintetico che possa essere di facile e frequente consultazione e che speriamo Vi possa aiutare a conoscere meglio il funzionamento della nostra Biblioteca e le attività di nostra competenza.

Voi, infatti non siete solamente fruitori dei nostri servizi, ma attraverso i vostri comportamenti e le vostre richieste contribuite a migliorare la qualità e la ricchezza complessiva della Fondazione Oderzo Cultura.

La Biblioteca, servizio di base e primo punto di accesso del cittadino all'informazione ed 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, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà e storia locale. Ogni cittadino, che visiti la Biblioteca, ha dunque a sua disposizione una serie di attività e di strumenti che rispondono alle proprie esigenze di conoscenza, siano esse legate allo studio, al lavoro, al tempo libero.

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale di una Biblioteca, ne definisce i tratti e le finalità essenziali, regola i rapporti fra Biblioteca e utenti. La Carta dei Servizi stabilisce una sorta di patto in cui la Biblioteca dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione, nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti.

Consapevoli che il cammino è condiviso, continueremo a misurarci con la qualità del servizio percepita da Voi utenti. Il Vostro consapevole e collaborativo giudizio ci permetterà di valutare le aree da privilegiare e i miglioramenti da apportare.

Un augurio cordiale di buona fruizione dei nostri servizi.

*Tiziana Stefanel*  
Presidente Fondazione Oderzo Cultura

**Uguaglianza ed imparzialità di trattamento**

La Biblioteca si impegna a garantire lo stesso trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale.

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

**Continuità**

La Biblioteca si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente annunciati, per quanto possibile, in modo da garantire una riduzione del disagio.

Nei casi eccezionali e imprevedibili di disservizio la Biblioteca si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per una tempestiva ripresa dei servizi e per contenere il disagio arrecato.

**Partecipazione, cortesia e trasparenza**

Ciascun utente e il personale della Biblioteca sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi. La Biblioteca assicura la disponibilità e l'accessibilità delle informazioni sui servizi offerti, provvede a promuovere la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

**La nostra storia**

Istituita nel 1969, aperta al pubblico nel 1970, la Biblioteca ha sede in Via Garibaldi presso un palazzo del XVIII secolo, originariamente adibito a residenza privata. L'edificio ebbe nel tempo diverse destinazioni d'uso. Ospitò, infatti, la Reale Scuola Tecnica "Fratelli Amalteo", poi Complementare nel 1923 per effetto della legge Gentile. Nel 1973 divenne la sede della Biblioteca Comunale e, per alcuni anni, della Pinacoteca "A. Martini", quest'ultima trasferita poi a Palazzo Foscolo.

Riaperta nel settembre del 2002, dopo un importante intervento di ristrutturazione, la Biblioteca si presenta ora in una veste rinnovata: gli spazi e gli arredi sono stati rivisitati con l'intento di creare un ambiente confortevole, funzionale e d'ampio respiro.

Dal gennaio 2006 la gestione della Biblioteca è affidata alla Fondazione Oderzo Cultura di cui è Fondatore Promotore il Comune di Oderzo.

**La dotazione**

All'interno della Biblioteca si trovano: grandi opere, enciclopedie, novità editoriali, classici della letteratura italiana e straniera, narrativa, saggistica, manualistica ecc., quotidiani e riviste, storia e cultura locale.

La Biblioteca cura in modo particolare la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

La Biblioteca dispone di due Fondi di particolare valore:

**Fondo "Eno Bellis"** Circa 1.500 volumi di cultura, archeologia, arte e storia veneta, con particolare riguardo all'area opitergina. Il fondo comprende circa 130 libri antichi (edizioni del settecento e dell'ottocento).

**Fondo storico** Recentemente riordinato e catalogato, il fondo storico della Biblioteca Comunale è costituito da circa 1.800 volumi un tempo appartenuti alla Biblioteca Popolare Circolante di Oderzo e ad altre istituzioni operanti a Oderzo dal 1872 al 1945 (Biblioteca della Scuola Tecnica, Biblioteca dell'Università Popolare, Biblioteca della Scuola Elementare). Di particolare interesse, inoltre, è la presenza di libri antichi: edizioni del XVI°, XVII°, XVIII° secolo. Si tratta di testi di natura religiosa, storica, letteraria, enciclopedie generali, classici della letteratura italiana, straniera (anche in lingua originale), manuali e trattati sull'agricoltura e l'allevamento del bestiame, riviste del primo novecento (alcune rilegate).

## **I servizi**

I servizi erogati dalla Biblioteca si possono riassumere in:

- attività di informazione e documentazione
- lettura in sede
- prestito a domicilio

in particolare, in Biblioteca è possibile:

- accedere direttamente a tutto il materiale disponibile infatti i volumi sono collocati a scaffale aperto;
- consultare le enciclopedie, i repertori, i dizionari, i manuali, i volumi delle varie discipline, la sezione locale e gli altri sussidi fondamentali per le ricerche;
- usufruire degli spazi dell'emeroteca per i quotidiani e le riviste;
- usufruire degli spazi dedicati ai bambini e ai ragazzi;
- avvalersi della consulenza dei bibliotecari;
- leggere e studiare con libri della Biblioteca e materiale proprio;
- richiedere fotocopie del materiale presente in Biblioteca, nei limiti consentiti dalla legge;
- presentare proposte d'acquisto;
- avere in prestito volumi della Biblioteca e di altre biblioteche;
- consultare banche dati su CD-Rom e stampare le proprie ricerche bibliografiche;
- partecipare ad iniziative organizzate dalla Biblioteca.

## **Gli strumenti**

**Sede** La Biblioteca è raggiungibile con i mezzi pubblici e vi sono comodi parcheggi nell'area circostante; il suo edificio è facilmente identificabile e non presenta barriere architettoniche; è fornito di arredi e attrezzature adeguate.

**Personale** Il personale della Biblioteca opera con professionalità e rigore, nel rispetto dei principi della deontologia e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali per quanto riguarda l'organizzazione del servizio.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario segue le direttive della Regione del Veneto.

**Supporto informatico** La Biblioteca è informatizzata, il software utilizzato per la catalogazione e la gestione delle attività è Bookmarkweb.

**La cooperazione interbibliotecaria** La Biblioteca è parte attiva del Sistema Bibliotecario della Provincia di Treviso e capofila di una più piccola rete di biblioteche chiamata "Libermarca" che consente, attraverso la condivisione delle risorse, economie di scala e specializzazioni.

**Acquisti** La Biblioteca è in continua crescita, ogni mese vengono effettuati nuovi acquisti che garantiscono l'aggiornamento e il potenziamento delle varie sezioni, ma anche la disponibilità delle principali novità editoriali. Sul banco della reception si trovano segnalate le nuove acquisizioni.

### **... e per i più giovani ...**

All'interno della Biblioteca si trova una Sala dedicata interamente a bambini e ragazzi da 0 a 15 anni. La maggior parte dei materiali, libri e riviste si possono prendere in prestito, dopo essersi iscritti alla Biblioteca.

I libri della Sala ragazzi sono tutti contrassegnati da simboli che ne identificano il genere o l'argomento.

La Sala è così organizzata:

Ai **piccoli e piccolissimi da 0 a 5 anni** è dedicato uno spazio con tappeti, cuscini e poltroncine riservato alla lettura e all'ascolto. I libri sono raccolti in contenitori bassi a misura di bambino. Sono libri di sole immagini, con racconti di poche parole, cartonati, di forme particolari, da guardare, leggere e toccare.

Nella stessa zona si possono trovare i libri per **bambini dai 4 agli 8 anni**. Sono libri di favole, filastrocche, racconti con bellissime illustrazioni, storie di paura, di amicizia.

Le raccolte per **ragazzi dagli 8 ai 15** si trovano nella zona riservata allo studio e alla consultazione: ci sono fumetti, riviste, romanzi gialli, di avventura, fantasy e fantascienza, fiabe, poesie, storie horror e d'amore, romanzi storici e umoristici ecc. Naturalmente anche libri di divulgazione: astronomia, animali, piante, arte, sport, storia, geografia, viaggi, invenzioni... Uno scaffale è dedicato interamente alle Enciclopedie, utili per ricerche e approfondimenti.

Tutti i materiali sono distinti da simboli e colori differenti che rendono la consultazione più facile e veloce.

### **LETTURA E CONSULTAZIONE**

**03**

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico i materiali documentari informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

L'uso del catalogo è la via migliore per sapere se la Biblioteca possiede un determinato libro e per ritrovarlo sugli scaffali. Il catalogo presenta, infatti, una scheda che da una sommaria descrizione del libro permette di individuarne la collocazione, attraverso la segnatura riportata sul dorso del libro stesso.

Nella Biblioteca il catalogo è automatizzato e per accedervi basta chiedere la consulenza del bibliotecario e occupare la postazione appositamente dedicata ai lettori.

Gli spazi ed i servizi sono organizzati tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

## **PRESTITO**

**04**

Il diritto di prestito si acquisisce mediante iscrizione gratuita, previa presentazione di un documento valido di identificazione e da diritto ad una tessera di iscrizione, da esibire ogni volta che si accede alla Biblioteca e ad ogni operazione.

In caso di smarrimento della tessera è necessario darne immediata comunicazione al personale della Biblioteca.

Si possono avere in prestito fino ad un massimo di 2 volumi contemporaneamente. Eventuali deroghe sono da concordare.

Al momento del prestito l'utente firmerà una ricevuta a conferma dell'operazione. I libri avuti in prestito devono essere restituiti entro 30 gg., mentre le riviste entro 15 gg.

I lettori possono prenotare il prestito dei libri che al momento della richiesta risultino già in prestito ad altri lettori. Il rinnovo del prestito e la prenotazione sono effettuabili anche telefonicamente e via e-mail, comunicando nome e cognome ed il proprio numero di tessera di iscrizione.

Sono escluse dal prestito le opere di più frequente consultazione (dizionari, enciclopedie...), opere di particolare valore, alcuni periodici e il materiale facilmente deperibile.

## **INTERPRESTITO**

**05**

Il servizio consente di consultare ed eventualmente prendere a prestito, attraverso la Biblioteca, volumi presenti in altre biblioteche. Se il prestito avviene in ambito provinciale tra biblioteche che aderiscono al Sistema Bibliotecario della Provincia di Treviso, il richiedente non dovrà sostenere alcuna spesa, diversamente le spese sono a carico dell'utente.

## **RIPRODUZIONE**

**06**

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi è disponibile per gli utenti della Biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente.

Si possono richiedere fotocopie b/n e stampe dai CD-Rom presenti in Biblioteca fino ad un massimo di 20 copie al giorno.

## **ATTIVITA' DIDATTICA**

**07**

La Biblioteca offre una vivace e attenta attività didattica che si occupa della progettazione e della realizzazione di svariate iniziative rivolte alle scuole (d'infanzia, primarie, medie e superiori). I progetti predisposti hanno i seguenti obiettivi: quello di creare e rafforzare in bambini e ragazzi l'abitudine alla lettura, stimolandone l'immaginazione e la creatività, e quello di offrire gli strumenti necessari a un utilizzo autonomo e consapevole dell'informazione.

Attività proposte:

- visite guidate alla Biblioteca per le scuole dell'infanzia, primarie, medie e superiori. Questo servizio è gratuito e viene svolto prevalentemente al mattino quando la Biblioteca è chiusa al pubblico;
- attività laboratoriali: letture animate e percorsi di lettura. Questo servizio è a pagamento.

Le attività laboratoriali si svolgono nella Sala dedicata interamente a bambini e ragazzi da 0 a 15 anni. La Sala è organizzata in più spazi: uno dedicato ai piccoli e piccolissimi da 0 a 8 anni con tappeti, cuscini e poltroncine riservato alla lettura e all'ascolto; l'altro dedicato ai ragazzi dagli 8 ai 15 anni. Uno spazio speciale è stato riservato ai libri donati dalla COOP.

## **SERVIZIO PER IPO E NON VEDENTI**

**08**

Si tratta di un servizio innovativo, attivo da maggio 2005 grazie alla donazione del Governatore del Distretto Lions 108 Ta2Italy. E' stata attrezzata una sezione di lettura per ipo e non vedenti, comprensiva di opere in CD e di attrezzatura per l'ascolto in sede.

**Indagini di soddisfazione dell'utente**

La Fondazione Oderzo Cultura si prefigge il miglioramento della qualità percepita da parte degli utenti della Biblioteca. Si tratta di un obiettivo verso il quale convergono gli sforzi di tutto il personale. Per questo motivo con cadenza annuale sarà predisposta una indagine della soddisfazione dell'utente.

La Biblioteca al fine di monitorare la qualità attesa e la variazione di soddisfazione degli utenti a fronte delle attività intraprese, collaborerà con le iniziative proposte dalla Regione del Veneto.

**Suggerimenti: un'opportunità per migliorare**

Ogni utente può partecipare direttamente alla vita della Biblioteca suggerendo, tramite gli opportuni stampati, innovazioni nei servizi forniti. Queste rappresentano un'opportunità importante per individuare eventuali criticità e/o intraprendere azioni di miglioramento.

L'utente può indicare, inoltre, l'acquisto di volumi che più gli interessano o che ritiene indispensabili. Le proposte verranno valutate in base al criterio della pubblica utilità.

**Impegni**

I soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca si impegnano:

il personale a

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

l'utente a

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite, accogliere la presente Carta dei Servizi;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- 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.

