



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI PASIANO DI PORDENONE

Approvato con deliberazione giunta n. 15 del 29/01/2026

La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica Nico Naldini di Casarsa della Delizia descrive e regola i rapporti tra Biblioteca e utenti, allo scopo di rendere agevole e trasparente la fruizione dei servizi, stabilendo puntualmente le modalità e le forme di accesso, gli orari, gli eventuali costi e i tempi di fruizione; descrive gli standard qualitativi di erogazione dei servizi in un'ottica di costante miglioramento del rapporto con i propri utenti e della qualità dei servizi stessi. Contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi delle biblioteche. Si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene aggiornata a cadenza triennale.

1. Finalità, missione e caratteristiche del servizio

1.1 Finalità della Biblioteca Civica Nico Naldini di Casarsa della Delizia

La Biblioteca Civica di Pasiano di Pordenone è l'istituzione culturale di riferimento per il Comune di Pasiano di Pordenone; costituisce un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, in una prospettiva di conoscenza e confronto interculturale, in attuazione dei principi stabiliti dall'art. 9 della Costituzione. Come ricorda l'art. 27, comma 1, della L.R. 23/2015 Norme regionali in materia di

beni culturali, *"rappresenta l'elemento essenziale della rete culturale, educativa e informativa della società e svolge un servizio culturale primario della comunità locale che, nel rispetto delle esigenze degli utenti, favorisce la conoscenza dell'identità territoriale della propria comunità in una prospettiva multiculturale."* La biblioteca ispira la propria azione ai principi del *Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche 2022* (traduzione italiana ufficiale all'indirizzo <https://aibstudi.aib.it/article/view/13762/340>).

Alla data di approvazione del presente documento la Biblioteca dispone di un patrimonio di circa 29 mila documenti, collocati su scaffali aperti e liberamente accessibili. All'interno di ciascuna sezione o sala le raccolte sono ordinate per materia secondo lo schema della Classificazione Decimale Dewey o con criteri tali da rendere il più semplice possibile l'accesso e il reperimento dei documenti in maniera autonoma da parte dell'utenza.

La Biblioteca aderisce al Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, istituito ai sensi della LR 23/2015 a seguito di convenzione stipulata in data 09.01.2024.

Il Sistema bibliotecario realizza servizi coordinati basati sull'ottimizzazione delle risorse economiche, sullo sviluppo di politiche culturali comuni, su politiche di acquisto comuni o coordinate, sulla condivisione di strumenti e di risorse umane, sull'armonizzazione e sulla promozione delle attività di valorizzazione del patrimonio librario e documentale, perseguendo le finalità e gli obiettivi di cui all' art. 3 della Convenzione stessa. Aderiscono al Sistema bibliotecario le biblioteche comunali di Casarsa della Delizia (Centro Sistema), Brugnera, Chions, Cordovado, Fiume Veneto, Morsano al Tagliamento, Pasiano di Pordenone, Porcia, Prata di Pordenone, Pravisdomini, San Martino al Tagliamento, San Vito al Tagliamento, Sesto al Reghena, Valvasone Arzene, Zoppola, oltre alle biblioteche specialistiche dell'Associazione di volontariato Il Noce, dell'Associazione di volontariato Laluna, del Centro Studi Pier Paolo Pasolini.

1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca e sua validità

La Carta dei Servizi – che trae i suoi principi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dall'art. 10, comma 2 della L.R. 25/2006 – è prevista dall'art. 9 tit. IV del Regolamento della Biblioteca, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 58 del 05 novembre 2025.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

Il Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, ai sensi art. 3 della Convenzione, adotta una Carta dei servizi tipo, che, pur nella specificità delle rispettive strutture, è condivisa dalle singole Biblioteche. Come da art. 7 comma 3 del Regolamento di funzionamento del Sistema bibliotecario, la Carta dei servizi tipo è redatta dalla Commissione tecnica del Sistema.

La presente Carta dei servizi è stata redatta a partire dalla Carta dei servizi tipo approvata dalla Commissione tecnica del 12.11.2025 e adottata dalla Conferenza del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile del 19.11.2025.

Essa entra in vigore in data 01.01.2026 e scade il 31.12.2028. Entro la data della sua scadenza, sarà proposta una versione rinnovata della presente Carta dei Servizi, che dovrà recepire gli aggiornamenti della più recente versione della Carta dei servizi tipo del Sistema bibliotecario. La

Carta dei Servizi dovrà in ogni caso essere tempestivamente aggiornata, anche prima della sua scadenza, in presenza di mutamenti sostanziali delle condizioni del servizio.

1.3 Principi ispiratori

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica; l'accesso ai servizi è garantito a tutti ed è gratuito, senza limitazioni di carattere territoriale, etnico o anagrafico, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ricerche bibliografiche complesse; la Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti disabili o con qualsiasi altra minorità.

Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità; eventuali sospensioni del servizio saranno preventivamente e motivatamente comunicate all'utenza.

Accessibilità: ogni eventuale riduzione dell'orario di apertura sarà tempestivamente comunicata agli utenti.

Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano direttamente, nei limiti previsti dalla legislazione vigente; l'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca, nei limiti delle proprie risorse tecniche e di organico e valutata l'opportunità, darà sollecito riscontro entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

Efficienza ed efficacia: la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati); la Biblioteca collabora con il Sistema bibliotecario Tagliamento Sile per la rilevazione dei dati necessari al monitoraggio e collabora a fissare e rilevare precisi standard di quantità e qualità dei servizi; predispone, in collaborazione con il Sistema, sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

Chiarezza dei messaggi: è obiettivo della Biblioteca porre la massima attenzione alla chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza.

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

2. Servizi

La Biblioteca offre i seguenti servizi:

- consultazione, lettura e studio in sede;
- prestito;
- prestito digitale;

- prestito intersistemico;
- prestito interbibliotecario;
- document delivery;
- consulenza bibliografica e reference;
- *My Library*;
- consultazione internet;
- riproduzione di documenti;
- attività di promozione del libro e della lettura.

Tutti possono accedere ai servizi bibliotecari di consultazione dei materiali esposti.

I servizi di prestiti sono garantiti previa iscrizione gratuita dell'utente.

L'erogazione dei servizi esposti avviene nei tempi e nei modi indicati nella presente Carta dei Servizi.

L'utente che dovesse riscontrare il mancato rispetto dei tempi e delle modalità di erogazione dei servizi sotto dettagliati, può presentare reclamo nei modi di cui al paragrafo *8.1 Reclami e suggerimenti*.

2.1 Consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca è libera e gratuita, come previsto dall'art. 28, comma 3 della L.R. 23/2015. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale e sull'uso del catalogo vengono fornite dal personale della Biblioteca.

È consentita la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteca, ma – in caso di carenza di posti di consultazione e di particolare affollamento – il personale della Biblioteca è tenuto a favorire gli utenti che usufruiscono dei materiali documentari posseduti dalla Biblioteca. La Biblioteca mette a disposizione spazi idonei per la consultazione dei materiali, con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

È ammessa la consultazione delle risorse presenti in Biblioteca senza limitazioni, se non quelle specificatamente previste dalle leggi in vigore.

Richieste particolari, per numero o per collocazione, vanno trasmesse per iscritto, via posta elettronica, predisponendo appositi elenchi provvisti della collocazione dei documenti, che il personale della Biblioteca renderà accessibili al richiedente concordando la disponibilità dei materiali.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti.

È vietata la sottolineatura dei testi, sia in consultazione in loco che ricevuti a prestito.

In tutti i locali della Biblioteca è vietato fumare. I trasgressori saranno soggetti alla sanzione amministrativa nella misura prevista dalle disposizioni di legge vigenti. La violazione è accertata dal responsabile della Biblioteca o suo delegato.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza dell'utente rendano un documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente

dovrà acquistare uno o più documenti sostitutivi di valore analogo a quello smarrito o danneggiato, su indicazione del personale della Biblioteca.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, che tenti di asportare il materiale o parte di esso (per esempio tavole o articoli di giornale), danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca e del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile a tempo indeterminato.

2.2 Prestito

La Biblioteca effettua servizio di prestito, subordinato all'iscrizione dell'utente.

Ai sensi dell'art. 28, comma 3 della L.R. 23/2015, il prestito dei documenti è gratuito.

Sono ammessi al prestito tutti gli iscritti al Sistema bibliotecario Tagliamento Sile. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà genitoriale, che potrà anche autorizzare l'utilizzo del servizio Internet ed i servizi di *My Library*.

PRESTITO AD UTENTI ORDINARI

Il prestito ha durata pari a 30 giorni per tutti i materiali ammessi al prestito (libri, materiali multimediali, riviste). Non è consentito il prestito dell'ultimo numero disponibile delle riviste correnti. Il prestito è prorogabile per ulteriori 30 giorni. La proroga non è consentita qualora il volume sia definito a catalogo dal bibliotecario come "Novità" o qualora risulti prenotato da altro utente. Ulteriori proroghe successive possono essere concesse solo in casi eccezionali a insindacabile valutazione degli addetti del servizio bibliotecario.

Prestiti ad utenti ordinari			
tipo documento	n. max documenti prestabili	n. giorni di prestito	proroghe
libri	8 volumi (max 3 novità)	30	1 sola volta per 30 giorni, salvo deroghe. Esclusi dalle proroghe le novità ed i volumi prenotati
libri Sezione ragazzi per utenti 0-6 anni	15 volumi		
materiale multimediale	5 documenti		
periodici	5 numeri		

PRESTITO AD UTENTI PRIVILEGIATI

Per particolari tipologie di utenti (insegnanti, studenti universitari, ricercatori, studiosi, bibliotecari), la durata del prestito e il numero di documenti prestabili sono incrementati rispetto agli utenti ordinari.

Lo status di utente privilegiato e la sua revoca sono stabiliti su insindacabile valutazione degli addetti al servizio bibliotecario.

Prestiti ad utenti privilegiati			
tipo documento	n. max documenti prestabili	n. giorni di prestito	proroghe
libri	20 volumi (max 3 novità)	45	1 sola volta per 30 giorni, salvo
materiale multimediale	10 documenti		

periodici	10 numeri		deroghe. Esclusi dalle proroghe le novità ed i volumi prenotati
-----------	-----------	--	-----------------------------------------------------------------------------

PRESTITO A SCUOLE, ASSOCIAZIONI, ENTI

Il prestito a scuole, associazioni, altre biblioteche, enti pubblici e privati, ha durata pari a 60 giorni per i libri e 30 giorni per il materiale multimediale e le riviste ammesse al prestito. Il prestito è prorogabile per ulteriori 30 giorni, escluse le novità ed in assenza di prenotazioni di altri utenti; ulteriori proroghe successive possono essere concordate con gli insegnanti e i referenti degli enti in base a specifiche esigenze.

Il numero massimo di documenti prestabili è fissato in 100 volumi, .30 documenti multimediali e 30 numeri di periodici.

Prestiti a Scuole, Associazioni, Enti			
tipo documento	n. max documenti prestabili	gironi di prestito	proroga
libri	100 volumi	60	1 sola volta per 30 giorni, salvo deroghe. Esclusi dalle proroghe le novità ed i volumi prenotati
materiale multimediale	30 documenti		
periodici	30 numeri		

Sono ammessi al prestito la maggior parte dei documenti, ad eccezione di:

- opere di consultazione;
- testi appartenenti a fondi speciali e quelli di particolare pregio, ancorché moderni;
- materiale audiovisivo (ad esempio CD, CD Rom, DVD, ecc.) pubblicato negli ultimi 18 mesi;
- materiale momentaneamente indisponibile per motivate esigenze di servizio.

Il materiale documentario normalmente escluso dal prestito può temporaneamente, per necessità particolari e motivate di studio, essere ammesso al prestito per un periodo limitato di tempo.

Il materiale già in prestito può essere prenotato. In caso di prenotazione la Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente telefonicamente o con altre modalità (sms o posta elettronica) anche automatiche, entro 2 giorni lavorativi dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro una settimana, dopodiché sarà ricollocato a scaffale.

L'utente è tenuto a restituire i documenti ricevuti in prestito entro i termini stabiliti. Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza del prestito, l'utente riceverà il primo sollecito, cui seguiranno il secondo e il terzo sollecito a distanza sempre di 30 giorni. Sarà comunicata l'esclusione dal prestito a tempo indeterminato in tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario nel caso di mancata restituzione dei documenti, fermo restando quanto previsto per il reintegro o la sostituzione dei documenti. Non sono previste sanzioni pecuniarie.

Qualora il documento preso in prestito sia smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Per edizioni fuori commercio, l'utente è tenuto a fornire alla Biblioteca, nel caso non venisse reperito attraverso canali antiquari, una riproduzione rilegata della stessa o un testo di contenuto analogo, comunque concordato con

il personale della Biblioteca. Gli utenti inadempienti saranno esclusi dal prestito a tempo indeterminato in tutte le biblioteche del Sistema.

2.3 Prestito digitale

Il Sistema bibliotecario garantisce il servizio di prestito digitale attraverso la piattaforma Media Library On Libe che consente il prestito di ebook dei maggiori editori italiani, la consultazione di migliaia di giornali e riviste provenienti da tutto il mondo, l'ascolto di musica e audiolibri in streaming e download e l'accesso a centinaia di migliaia di altre risorse digitali. Per richiedere le credenziali di accesso e usufruire del servizio l'utente deve risultare iscritto presso una delle biblioteche del Sistema. Il servizio di prestito digitale è riservato agli utenti già iscritti al Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, ai residenti nei comuni aderenti che ne facciano richiesta e ai residenti in altri comuni, comunque sempre previa iscrizione al Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, necessariamente formalizzata recandosi fisicamente presso una qualsiasi biblioteca aderente al Sistema stesso.

Le stesse credenziali consentono anche l'accesso al servizio *My Library*.

2.4 My Library

Il servizio consente all'utente, iscritto al prestito ed in possesso di una casella di posta elettronica, di accedere direttamente allo status della propria circolazione (prestiti, scadenze, prenotazioni, ecc.), salvare e gestire le proprie ricerche effettuate nel catalogo della Biblioteca, avanzare proposte di acquisto. L'accesso avviene in autonomia da parte dell'utente, dall'Area Utenti dell'OPAC (catalogo on-line) o da qualsiasi computer o device connesso a Internet all'indirizzo [http:// HYPERLINK "http://opac.tagliamentosile.it"/opac.tagliamentosile.it](http://HYPERLINK \)

Per l'attivazione del servizio è necessario compilare l'apposito spazio nel modulo di iscrizione (se nuovo iscritto), o segnalare l'intenzione al banco prestiti (se l'utente è già iscritto), ricevendo immediatamente una mail automatica per la generazione delle credenziali di accesso. Per i minori l'attivazione del servizio *My Library* deve essere richiesta dal titolare della potestà genitoriale.

2.5 Prestito intersistemico

Il servizio è attivo e gratuito in tutte le Biblioteche afferenti al Sistema bibliotecario Tagliamento Sile. Gli utenti iscritti presso una delle biblioteche del Sistema possono richiedere un documento appartenente ad un'altra biblioteca diversa da quella di riferimento. Il periodo di attesa del libro richiesto scelto tra le biblioteche del Sistema non potrà superare i dieci giorni, fatti salvi ritardi postali o altre cause di forza maggiore.

2.6 Prestito interbibliotecario e document delivery

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla Biblioteca, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali. Il

servizio di document delivery fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche.

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso. Per poter usufruire dei servizi il richiedente deve essere iscritto al Sistema bibliotecario Tagliamento Sile. I servizi sono erogati in ambito provinciale, regionale e nazionale con le biblioteche che si avvalgono del regime di reciprocità gratuita o alle condizioni di volta in volta previste dalla Biblioteca prestante.

In particolare il servizio di prestito interbibliotecario è gratuito qualora viga con le Biblioteche prestanti il principio della reciprocità, mentre può essere soggetto a particolari costi a carico dell'utente richiesti dalla Biblioteca prestante. Il prestito interbibliotecario è concesso fino ad un massimo di 30 giorni, salvo diversa durata fissata dalla Biblioteca prestante. Il prestito interbibliotecario è concesso per un massimo di 5 documenti per utente contemporaneamente. L'eventuale proroga del prestito interbibliotecario è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante.

La Biblioteca accetta fino a 5 richieste di document delivery per ogni utente a settimana.

La Biblioteca s'impegna, qualora la Biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di prolungamento dei tempi di consegna.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario sono evase entro la settimana successiva alla richiesta dell'utente.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario, una volta verificata qual è la Biblioteca che possiede il documento, è di 15 giorni, fatti salvi ritardi postali o altre cause di forza maggiore.

Per ritardi da parte dell'utente nella restituzione superiori a 30 giorni è prevista la sospensione dai servizi erogati dal Sistema bibliotecario Tagliamento Sile. La riammissione è subordinata al decorrere di 90 giorni di sospensione dal prestito. L'utente non in regola con la restituzione non può effettuare una nuova richiesta di prestito interbibliotecario.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi stabiliti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della Biblioteca prestante.

2.7 Informazione e documentazione. Il catalogo elettronico

Il catalogo della biblioteca è in linea e accessibile da qualsiasi PC e dispositivo connesso a Internet, nell'ambito del catalogo collettivo partecipato del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, all'indirizzo <https://opac.tagliamentosile.it>. Tutto il materiale posseduto (libri, periodici, dvd, cd audio, ecc.) è incluso nel catalogo on line, aggiornato in tempo reale. Il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca essi sono in prestito o disponibili e quante prenotazioni sono eventualmente già attive sull'opera.

2.8 Informazione e documentazione. Consulenza bibliografica e reference

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della Biblioteca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca. Il servizio è gratuito.

L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente. Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a ritirare il risultato della ricerca dopo un numero di giorni concordato con l'utente e comunque non superiore a sette giorni.

Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Per ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la Biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici, si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata. Il personale verifica con l'utente l'esito della richiesta.

La Biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute per posta elettronica entro 7 giorni.

La Biblioteca effettua servizio di reference su richiesta telefonica, compatibilmente con le priorità del servizio in sede.

La Biblioteca avrà cura di predisporre appositi strumenti, disponibili in sede oppure online, che orientino l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

2.9 Informazione e documentazione. Internet

E' disponibile il servizio Wify con dispositivi di proprietà dell'utente.

2.10 Servizio di riproduzione dei documenti

Il servizio di fotocopie è svolto all'interno della Biblioteca da parte del personale incaricato ed è limitato ai documenti della Biblioteca.

Il servizio di riproduzione è effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore, con particolare riferimento alla L. 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni. È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico in commercio. La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Per motivi conservativi sono esclusi dalla fotocopiatura con strumentazioni non digitali i materiali antichi e di pregio, di grande formato, fragili che saranno trattati esclusivamente con apparecchiature digitali.

I costi di riproduzione in vigore nella Biblioteca, al momento della emanazione della presente Carta, sono i seguenti:

- fotocopia b/n in formato A4 € 0,10
- fotocopia b/n in formato A3 € 0,20
- fotocopia colori in formato A4 € 0,20
- fotocopia colori in formato A3 € 0,30

Il servizio di fotocopatura ha tempi di esecuzione immediati se il numero delle riproduzioni non supera le 20 pagine. Nel caso in cui le fotocopie desiderate siano in numero superiore a 20 potranno essere consegnate il giorno di apertura successivo a quello della richiesta.

Le riproduzioni digitali eseguite senza fini di lucro con proprio smartphone, tablet o macchina fotografica per motivi di studio e personali sono gratuite (L. 124/2017, art. 1, comma 171).

2.11 Attività di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca eroga servizi di promozione della lettura secondo le linee programmatiche dettate dall'Amministrazione comunale, dai piani annuali del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile e attraverso il coinvolgimento delle scuole, di enti, istituzioni e associazioni del territorio. Nell'individuazione delle attività, sarà tenuto conto delle esigenze e delle proposte espresse dalle stesse scuole, da associazioni o singoli cittadini. Nella programmazione delle attività rivolte alle fasce giovanili, si terrà conto delle proposte del progetto regionale LeggiAMO 0-18, erogate direttamente alla Biblioteca e/o nell'ambito del coordinamento del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile. Tutte le attività, definite da programmi annuali o pluriennali, vengono comunicate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, informazioni sui portali del Comune, del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile ed eventualmente su altre pagine web, attraverso i canali social attivati della Biblioteca, del Comune e del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, attraverso messaggi di posta elettronica o altri strumenti di comunicazione.

La Biblioteca si propone anche l'obiettivo di favorire lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture, organizzando percorsi multiculturali specifici.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la Biblioteca ha attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali – d'interesse pubblico e senza fini di lucro – coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca. Ad ogni proposta viene data risposta entro 30 giorni.

3. Suggerimenti d'acquisto

Se il libro cercato non è presente in Biblioteca è possibile suggerirne l'acquisto, attraverso il servizio *My Library*, via posta elettronica, via telefonica o attraverso appositi moduli messi a disposizione direttamente presso la sede della Biblioteca. I desiderata proposti dai lettori sono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca e le disponibilità finanziarie. La valutazione circa la congruità della proposta d'acquisto è rimessa al personale della Biblioteca.

4. Donazioni

La Biblioteca accoglie di norma il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, purché in buone condizioni fisiche, destinandolo a vari usi:

a) l'acquisizione al patrimonio della biblioteca, subordinata:

- alla conformità della donazione ai criteri che informano lo sviluppo omogeneo e coerente delle sue collezioni;
- alla sostenibilità degli oneri derivanti dal trattamento catalografico;
- alla disponibilità di spazio.

Non saranno comunque incluse nelle collezioni della biblioteca:

- opere incomplete, dal contenuto superato o in cattivo stato di conservazione;
- opere d'uso strettamente scolastico;
- opere di carattere multimediale che non rispettino la vigente normativa sul diritto d'autore o che siano registrati su supporti obsoleti (ad esempio audio e videocassette).

Saranno acquisite al patrimonio della biblioteca ulteriori copie di materiali già presenti quando favoriscano esigenze di servizio o di conservazione del patrimonio bibliografico.

b) il dono o lo scambio con altre biblioteche del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile o con altri istituti che la Biblioteca di volta in volta individuerà;

c) il dono agli utenti in occasione di particolari iniziative promozionali;

d) lo scarto, se il materiale risulta inadatto per gli usi sopra elencati.

Con un apposito modulo sottoscritto l'utente accetta che il materiale donato, se non potrà essere utilizzato dalla Biblioteca, potrà essere destinato, a discrezione della stessa, ad altre biblioteche, enti, istituzioni, associazioni, privati o ancora destinato allo scarto.

L'accettazione di piccoli fondi o singoli volumi avviene senza alcun atto amministrativo. Doni di maggiore consistenza o pregio sono autorizzati dalla Giunta comunale con apposito atto che regolamenterà anche le modalità di conservazione e trattamento.

5. Sede, modalità di accesso e orari

La Biblioteca è situata in Largo Giovanni Clemente, 1.

Telefono: 0434625426

E-mail biblioteca@comune.pasiano.pn.it – biblioeventi@comune.pasiano.pn.it

Sito web Sistema bibliotecario Tagliamento Sile: <http://tagliamentosile.it>

L'accesso alla biblioteca è libero e garantito a tutti, secondo i principi del Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche.

All'interno degli spazi della Biblioteca, l'utente può accedere senza iscrizione ai seguenti servizi:

- consultazione, lettura e studio in sede;
- consulenza bibliografica e reference;
- servizio di riproduzione dei documenti.

Per tutti gli altri servizi, di cui all'articolo 2 della presente Carta dei Servizi, è indispensabile l'iscrizione gratuita dell'utente presso una delle biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario Tagliamento Sile.

L'iscrizione avviene con le seguenti modalità:

- compilazione del modulo d'iscrizione;
- esibizione di un documento d'identità valido, o del permesso di soggiorno.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà genitoriale, tramite compilazione di apposito modulo.

La persona che rappresenta un Ente dovrà effettuare l'iscrizione a proprio nome integrandola con i dati relativi all'Ente.

A conclusione delle procedure di iscrizione, la Biblioteca non rilascerà all'utente una tessera specifica, in quanto per tutti i servizi erogati è sufficiente esibire la Tessera sanitaria regionale (Carta regionale dei servizi) il cui codice fiscale riportato diventa lo strumento d'accesso per identificare l'utente. A chi, per ragioni di residenza o d'età, non sia in possesso della Tessera o sia impossibilitato a utilizzarla, potrà essere rilasciata una tessera identificativa, emessa dalla Biblioteca presso la quale è stata effettuata l'iscrizione e che sarà valida anche nelle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Tagliamento Sile, riportante i dati identificativi dell'utente.

La Biblioteca è aperta al pubblico secondo il seguente orario settimanale:

Lunedì	10-12	15-18
Martedì	15-17	
Mercoledì	10-12	15-18
Giovedì	10-12	15-18
Venerdì	10-12	15-19
Sabato	10-12	15-18

Eventuali chiusure del servizio, in occasione di particolari periodi dell'anno, per permettere l'esecuzione di lavori manutentivi o per altre motivazioni straordinarie, possono essere decise dall'Amministrazione comunale e saranno rese note presso la sede della biblioteca, nel sito web dell'Amministrazione comunale e nel portale del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile.

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti da parte della Biblioteca, sia attraverso avvisi interni, o altri strumenti di comunicazione, almeno 15 giorni prima della chiusura o della limitazione del servizio, ad eccezione delle chiusure dovute a sciopero del personale, la cui partecipazione non può essere prevista, o a cause di forza maggiore. I cambiamenti d'orario più significativi vengono comunicati anche attraverso l'aggiornamento costante del portale di Sistema bibliotecario Tagliamento Sile e sul sito web della dell'Amministrazione comunale.

5.1 Sezione ragazzi

La Sezione ragazzi è rivolta all'utenza 0-14 anni, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e agli animatori. I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto. I bambini al di sotto di 8 anni devono essere accompagnati da un adulto responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore. Il personale della Biblioteca non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della struttura stessa. La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito da un adulto.

Il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La Biblioteca effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi. Tramite apposito modulo di iscrizione per i minorenni, è richiesta l'autorizzazione al prestito e alla consultazione di internet da parte di chi esercita la potestà sul minore.

La Biblioteca svolge attività di animazione e di promozione della lettura per le diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche locali, tenendo conto delle azioni previste dal piano annuale del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile e del progetto regionale LeggiAMO 0-18. La Biblioteca pubblicizza le proprie iniziative attraverso la scuola, i vari organi di informazione e canali di comunicazione online, tenendo altresì costantemente aggiornato il portale del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile e il sito web comunale.

5.2 Sezione Locale

La Biblioteca si impegna in particolare a raccogliere, conservare e valorizzare tutti i materiali documentari inerenti la storia, la cultura e l'identità del territorio.

È rimessa alla valutazione del personale della Biblioteca l'eventuale esclusione dal prestito di materiali ritenuti rari e/o di particolare pregio per l'interesse documentario che rappresentano per la comunità.

Il personale della Biblioteca offre un servizio di reference di base nell'ambito del materiale bibliografico qui conservato.

6. Personale del servizio bibliotecario

La gestione della Biblioteca è garantita da operatori qualificati, in possesso di conoscenze, abilità e competenze culturali, tecniche e professionali definite dagli standard internazionali e nazionali sulla professione di bibliotecario/a, e in particolare dalla vigente norma UNI 11535:2023, "*Figura professionale del bibliotecario*", acquisite sia attraverso attività di formazione e aggiornamento professionale continui, sia nell'ambito dell'esercizio della professione.

Il processo sistematico di rafforzamento e crescita delle competenze del personale è un impegno primario della Biblioteca. L'Amministrazione Comunale sollecita e favorisce la partecipazione di tutto il personale agli interventi di aggiornamento e formazione promossi in particolare dal coordinamento del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, dall'Associazione Italiana Biblioteche, da altri enti e istituzioni formative qualificate, anche nell'ambito del progetto regionale LeggiAMO 0-18.

Il personale della biblioteca, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipa alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della Biblioteca. Partecipa inoltre alla commissione tecnica del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, come da art. 7 del regolamento di funzionamento del Sistema.

7. Standard di qualità

Le modalità e i tempi per l'erogazione dei singoli servizi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento delle attività della Biblioteca a vantaggio della sua utenza, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguibili dalla Biblioteca.

La Biblioteca si impegna progressivamente nel tempo a migliorare la qualità dei propri servizi, sulla base degli indicatori evidenziati, secondo un livello standard, concordato anche con le altre biblioteche del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, nonché con riferimento agli *standard obiettivo dinamici* definiti dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia come da art. 25, comma 1, lettera b) della L.R. 23/2015: a) indice di superficie (0,40 mq. per 10 abitanti); b) indice di apertura (4 ore settimanali); c) indice della dotazione di personale (0,50 ogni 2500 abitanti); d) indice della dotazione documentaria (2,0 materiali x abitante, dotazione minima 5.000 documenti); e) indice di prestito (1.0 prestiti per abitante); f) indice di frequentazione (1 presenza per abitante).

Gli utenti della Biblioteca possono di volta in volta verificare se quanto indicato in questa Carta dei Servizi, corrisponde effettivamente a quanto viene offerto dalla Biblioteca.

INDICATORI DI VERIFICA

Indicatore	Standard
Iscrizione	Immediata
Modalità di accesso	Libera e gratuita
Modalità di ingresso	Priva di barriere architettoniche
Accesso ai punti di accoglienza e informazione	Durante gli orari di apertura, come riportati all'ingresso, sul portale di Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, nel sito del Comune
Comunicazione chiusure o riduzione orario	Entro 15 giorni
Inoltro delle richieste degli utenti via email o tramite il portale del Sistema bibliotecario	Online 24/7
Risposta alle richieste degli utenti pervenute online o tramite il portale del Sistema bibliotecario	Entro il primo giorno di apertura successivo alla richiesta dell'utente
Recupero documenti collocati in sede	Immediato
Recupero documenti collocati presso il magazzino esterno	Entro 1 settimana
Richiesta di registrazione del prestito	Immediata durante l'orario di apertura
Richieste di proroghe/prenotazioni telefoniche	Immediata durante l'orario di apertura
Risposta alle richieste di proroghe/prenotazioni pervenute online	Entro il primo giorno di apertura successivo alla richiesta dell'utente
Intervallo fra la richiesta di prestito intersistemico dell'utente e l'inoltro della stessa all'ente prestante	Immediato
Intervallo di tempo tra la disponibilità del volume presso la biblioteca richiedente e l'avviso all'utente	Entro il primo giorno di apertura successivo all'accertata disponibilità del volume
Numero download di ebook al mese (su piattaforma Media Library On Line)	3 per ogni utente iscritto al servizio di prestito digitale
Indicazione di eventuali servizi a pagamento	Consultazione del sito del Comune e del portale del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile

Comunicazione eventi	Consultazione del sito web del Comune e del portale del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, iscrizione alla newsletter, canali social attivati
Disponibilità a catalogo libri acquisiti	Entro 1 mese, salvo cause di forza maggiore
Numero volumi catalogati	Almeno 40 volumi al mese

8. Rapporti con i cittadini

8.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, telefonicamente o via posta elettronica all'indirizzo e-mail biblioteca@comune.pasiano.pn.it oppure via PEC all'indirizzo comune.pasianodipordenone@certgov.fvg.it

Il reclamo scritto, debitamente sottoscritto, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il responsabile della Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo.

Tutti gli utenti possono fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati dalla Biblioteca, facendo riferimento agli stessi recapiti indicati per i reclami. La presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi può diventare punto qualificante di un maggiore e più diretto coinvolgimento degli utenti in vista di una piena collaborazione tra istituzioni e cittadini.

8.2 Indagini di soddisfazione

La Biblioteca, nell'ambito del Sistema bibliotecario Tagliamento Sile, rileva – a cadenza almeno triennale – il grado di soddisfazione degli utenti, pubblicando alcuni dati salienti sul portale di Sistema, nel sito web del Comune e divulgandoli attraverso altri canali di comunicazione e/o organi di informazione.

Inoltre la Biblioteca rende disponibili ogni anno sul portale di Sistema e nel sito web del Comune una relazione annuale sulle attività svolte, corredata dai principali dati statistici e dai dati sulle performance di servizio previste dalla Carta dei Servizi rispetto agli standard obiettivo dinamici formulati dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

8.3 Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente, nel rispetto del codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche e disponibile all'indirizzo <https://www.aib.it/documenti/codice-deontologico/>.

8.4 Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca, informandone il Responsabile della Biblioteca. In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Responsabile della Biblioteca può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca. Tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

Regolamento approvato con deliberazione giuntale n. 15 del 29/01/2026