

PREMESSA

La biblioteca pubblica, servizio informativo e documentario di base della comunità, come ogni organizzazione complessa :

- stabilisce rapporti con gli enti di riferimento che le assegnano obiettivi generali, nel quadro della sua missione, ed adeguate risorse per raggiungerli;
- trasforma gli obiettivi generali in programmi di intervento, al cui conseguimento efficiente organizza le risorse disponibili, finanziarie, umane, logistiche e documentarie;
- stabilisce con i propri utenti rapporti di servizio efficaci, rispettosi dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità nell'erogazione delle prestazioni, persegue livelli qualitativi del servizio adeguati agli standard settoriali e sollecita la valutazione dei risultati da parte degli stessi utenti, che in questo modo sono coinvolti nello sviluppo della biblioteca.

Questi tre momenti del processo di realizzazione del servizio possono essere regolati dai seguenti strumenti:

1. Il **REGOLAMENTO** che, nel rispetto delle normative nazionali, regionali e locali, stabilisca:

- le modalità attraverso le quali l'ente di riferimento e la biblioteca negoziano obiettivi e risorse;
- le modalità organizzative attraverso cui la biblioteca preordina le risorse alla realizzazione dei programmi;
- gli strumenti attraverso cui vengono valutati i risultati;
- i criteri fondamentali che presiedono alla erogazione del servizio pubblico.

Il regolamento, pertanto, è uno strumento giuridico che individua soggetti cui attribuisce competenze di indirizzo, gestione e controllo.

Le aree tematiche del regolamento possono essere così articolate:

- istituzione e finalità (riconoscimento del diritto all'informazione, individuazione delle forme idonee al pieno esercizio di questo diritto, cooperazione fra istituzioni)
- patrimonio e bilancio (immobili, strumentazioni e dotazione documentaria, cataloghi e tutti gli strumenti informativi del servizio)
- organizzazione funzionale (correlazione dei programmi del servizio con i bisogni della comunità, ipotesi di standard di servizio)
- personale, organizzazione del lavoro, direzione (modello organizzativo che consenta una adeguata utilizzazione delle risorse in funzione del raggiungimento degli obiettivi)
- servizio al pubblico (determinazione delle caratteristiche essenziali del servizio e previsione di emanazione della carta dei diritti degli utenti)
- rapporti istituzionali con l'utenza (previsione di forme istituzionalizzate di rappresentanza dei bisogni dell'utenza e di controllo degli utenti sull'operato del servizio).

2. La **CARTA DEI SERVIZI**, che, seguendo le indicazioni generali disposte nel Regolamento, proponga agli utenti la migliore offerta che la biblioteca è in grado di garantire, esplicitando gli standard qualitativi di riferimento e predisponendo modalità di controllo accessibili a tutti gli utenti. La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dal Regolamento che ne definisce i tratti e le finalità essenziali, che regola il rapporto fra servizio e utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui il servizio 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.

La Carta è uno strumento che si propone di perseguire tre obiettivi di fondo:

- facilitare l'accesso ai servizi, fornendo informazioni chiare e concrete in relazione ad aspetti quali il contenuto delle prestazioni, le modalità e le condizioni di erogazione;
- esplicitare e rendere noti i livelli di qualità (standard) che l'ente si impegna a realizzare nella produzione dei servizi;

- fornire agli utenti elementi per valutare la qualità effettiva delle prestazioni ricevute e ottenere forme di ristoro in caso di mancato rispetto degli standard.

Gli obiettivi proposti ipotizzano un disegno progettuale articolato su quattro dimensioni fondamentali, che costituiscono le aree critiche della Carta:

1. il contenuto e le modalità di accesso ai servizi;
2. la qualità delle prestazioni;
3. la valutazione della qualità delle prestazioni;
4. la tutela dei destinatari dei servizi.

I regolamenti e le carte dei servizi sono strumenti diversi che si completano a vicenda per assicurare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

Riferimenti Normativi

- Legge n. 241/90 “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”. Il processo che ha portato al riconoscimento per iscritto, attraverso le carte dei servizi, del diritto dei cittadini alla qualità dei servizi pubblici ha la sua pietra miliare nella cosiddetta “legge sulla trasparenza”.
- I principi generali definatori della biblioteca pubblica e della sua missione sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell’IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, nel *Comunicato di Leuven* dell’Agosto 1998 emesso da Pubblicazione concertata per le biblioteche pubbliche dell’Unione Europea.
- Emanazione e pubblicazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”.
- Decreto Lgs. n. 267/2000 “*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*”
- Statuto del Comune di Fossò
- Regolamento della Biblioteca

CARTA DEI SERVIZI

SEZIONI

1. **Premesse**
2. **Gli strumenti e gli standard di qualità**
3. **Tutela dei diritti degli utenti**
4. **I servizi**

Informazioni utili

1. PREMESSE

1.1 Finalità della Biblioteca di Fossò

La Biblioteca di Fossò è un servizio di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzarne le peculiarità storiche, etniche e geografiche.

La Biblioteca aderisce al Sistema Bibliotecario di Venezia, che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni associati di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere.

1.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

A. Eguaglianza.

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ad es. i servizi di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale o ricerche bibliografiche complesse per i quali la Biblioteca può stabilire di attuare questo genere di limitazioni.

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

B. Imparzialità

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

C. Continuità

La Biblioteca Comunale eroga i propri servizi nell'ambito delle modalità di orario stabilite ed in funzione del potenziale operativo a disposizione; in questo ambito è garantita la continuità e regolarità del servizio senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o interrotto per necessità organizzative e logistiche della struttura, la Biblioteca si impegna ad avvisare gli utenti con idonee comunicazioni.

D. 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 secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

E. Efficienza ed Efficacia

La Biblioteca Comunale 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 effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e partecipa al progetto regionale di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti che saranno portati a conoscenza del pubblico. Il riferimento non sarà effettuato solo sull'utenza reale ma anche sull'utenza potenziale, intervenendo attivamente nel determinare le caratteristiche del proprio pubblico, attraverso strumenti di incentivazione e disincentivazione, di promozione della lettura e dei servizi, di marketing e pianificazione. La comunicazione della Biblioteca sarà improntata a chiarezza e trasparenza.

F. Accessibilità

La Biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita e, comunque, entro i limiti dell'orario di servizio del personale presente nella stessa.

Eventuali riduzioni di orario o temporanee chiusure, debitamente autorizzate dal Responsabile del Servizio sentita la Giunta Comunale, saranno tempestivamente rese note al pubblico.

2. GLI STRUMENTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

1. La qualità in biblioteca

Nella gestione dei servizi la Biblioteca opererà per instaurare un sistema di assicurazione della qualità; a tal fine essa garantirà: l'individuazione dei responsabili dei procedimenti ; la formalizzazione delle procedure, anche attraverso manuali e registri della qualità; gli strumenti di verifica e di certificazione della qualità (ad esempio attraverso l'analisi statistica dei dati, il monitoraggio periodico di precisi indicatori). Una rilevazione dei dati sull'attività erogata potrà essere desunta dal questionario inviato annualmente dalla Regione Veneto.

INDICATORI

La Biblioteca Comunale provvederà quindi annualmente all'aggiornamento del VALORE dei principali indicatori di qualità del servizio che sono, qui di seguito, così identificati:

- metri quadrati degli spazi disponibili ogni mille abitanti;
- volume totale medio dello spazio ogni mille abitanti;
- percentuale di bilancio destinata all'acquisto del patrimonio diviso per categoria (libri, documenti, supporti audiovisivi, supporti multimediali ecc.);
- unità di personale in servizio full-time e part-time, Obiettori e volontari (a vario titolo) ogni mille abitanti;
- dotazione libraria e documentaria per abitante;
- dotazione documentaria per ragazzi in percentuale sul patrimonio;
- percentuale annua di incremento delle collezioni;
- periodici (compresi i quotidiani) ogni mille abitanti;
- potenziale mobiliare (tavoli, sedie, postazioni) per abitante;
- orario di apertura settimanale al pubblico;
- indice di circolazione (totale prestiti annui diviso la quantità dei volumi posseduti);

- tempi massimi per i servizi di prestito, consultazione e consulenza;
- accensioni annue per abitante;
- spesa annua per abitante per la gestione della Biblioteca (personale escluso);
- costo del prestito.

CONTROLLO DEGLI INDICATORI

Il Responsabile del Servizio provvederà periodicamente al controllo degli indicatori di qualità del servizio.

Il valore degli indicatori di qualità dei Servizi migliorerà con il recepimento delle osservazioni delle richieste che pervengono dall'utenza ed all'impegno dei Responsabili del Servizio tesi a:

- verificare l'idoneità degli standard di qualità del servizio;
- correggere e migliorare gli standard sopracitati;
- vigilare sull'osservanza degli standard prefissati;
- valutare l'adeguatezza dei reclami e porne rimedio;
- promuovere misure per assicurare la migliore possibilità di scelta dell'utente;
- acquisire dati e informazioni sul gradimento degli utenti;
- determinare le procedure per la verifica di quanto segnalato dagli utenti relativamente alla qualità degli standard dei servizi erogati.

Gli indicatori di qualità e i relativi standard dovranno essere oggetto di revisione almeno ogni due anni.

2. *Le risorse umane*

Le risorse umane rappresentano uno dei principali fattori di qualità di una biblioteca. Il Bibliotecario è un intermediario attivo tra gli utenti e le risorse. La formazione e l'aggiornamento professionale del Bibliotecario e delle varie figure professionali addette al servizio e all'utenza, sono indispensabili per garantire servizi adeguati all'evoluzione delle tecnologie.

3. *L'incremento delle collezioni*

Una biblioteca non può definirsi tale se non pratica una attività continuativa di incremento del proprio patrimonio, tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento.

Le scelte d'acquisto verranno effettuate dal Responsabile del Servizio tenendo presente i suggerimenti dei collaboratori, degli esperti e i "desiderata" dei lettori, per cui verrà predisposta un'apposita modulistica o uno spazio in bacheca. L'interesse che una pubblicazione può riscontrare presso l'utenza locale non è comunque l'unico criterio che presiede alle scelte d'acquisto: altrettanta importanza rivestono la valutazione culturale (da compiersi con l'ausilio degli strumenti della letteratura professionale e scientifica, con la lettura di riviste e pubblicazioni bibliografiche), la preoccupazione di completezza, di armonia, di versatilità delle collezioni.

La Biblioteca accetta donazioni, se di una certa consistenza, giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni a giudizio del Responsabile del Servizio.

La Biblioteca allestisce uno spazio, sia per la sezione ragazzi che per la sezione adulti, in cui vengono collocate le novità più significative, con un frequente ricambio dei titoli proposti.

4. *Lo scarto*

Grande importanza per la vitalità della Biblioteca è rappresentato anche dallo scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o inservibili per il cattivo stato di conservazione. Lo scarto deve essere compiuto in modo strettamente coordinato e raccordato con le politiche di acquisto: i volumi scartati vanno sostituiti con titoli corrispondenti di più recente edizione o con nuove copie nel caso di volumi resi inservibili da una consultazione molto intensa.

I libri inviati al macero, di cui verrà redatto elenco e di cui verrà annotato lo scarto nel Registro Cronologico di Entrata, potranno essere destinati a scuole, biblioteche carcerarie, associazioni locali ed enti o anche singoli e privati cittadini che ne facciano richiesta.

Sarà compito del Responsabile di Servizio scegliere i libri da destinare allo scarto.

5. *L'Emeroteca*

La biblioteca garantisce la consultazione in sede di almeno n. 3 quotidiani e n. 7 riviste, nonché i fascicoli della G.U. Serie Concorsi dell'anno in corso.

La scelta dei quotidiani e delle riviste verrà compiuta in analogia con quanto previsto per gli altri materiali documentari, tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, della rappresentanza dei diversi orientamenti politici e culturali e della qualità giornalistica delle varie testate. L'elenco dei periodici e dei quotidiani sarà portato preventivamente a conoscenza della Giunta Comunale che potrà, nell'ambito dei suoi poteri, fornire ulteriori criteri ed indicazioni cui il Responsabile del Servizio dovrà attenersi per la sottoscrizione degli abbonamenti stessi. La Biblioteca procederà alla conservazione degli arretrati dei periodici più importanti, compatibilmente con i problemi di spazio. Le copie dei due quotidiani locali verranno conservate per 12 mesi.

6. *Il servizio di prestito*

Il numero di prestiti è uno dei principali indicatori dello stato di salute di una Biblioteca.

Il servizio di prestito ricava grande beneficio dallo sveltimento delle procedure. A tal fine la biblioteca ha recentemente abolito la registrazione cartacea delle operazioni di prestito e attivato la registrazione elettronica.

Lo sforzo compiuto verso la semplificazione e l'accelerazione delle procedure non deve far dimenticare che il servizio di prestito e di distribuzione libri punta su fattori di qualità (in particolare quelli inerenti alla relazione con il pubblico, improntata a gentilezza, rispetto e riservatezza) più importanti di quelli quantitativi.

Un contributo importante in questa direzione è richiesto anche ai lettori-utenti, alla loro sensibilità verso la Biblioteca come bene collettivo che si traduce non solo nelle norme di corretto uso delle strutture e del patrimonio, ma anche nella collaborazione per mantenere l'ordine e la funzionalità della Biblioteca, segnalando tempestivamente tutto ciò che non funziona.

Le modalità per i casi di mancata restituzione dei documenti in prestito sono contenute nel regolamento della Biblioteca.

Tramite il software di gestione della Biblioteca vengono anche gestite le richieste di prenotazione per i libri in prestito. L'utente verrà telefonicamente avvertito del rientro del volume richiesto che verrà tenuto a sua disposizione per il ritiro per i tre giorni successivi, dopodiché verrà collocato a scaffale.

E' anche istituito il servizio di proroga telefonica dei prestiti in corso: gli utenti potranno telefonare negli orari di apertura al pubblico e chiedere il rinnovo dei libri in scadenza, che verrà effettuato se non vi sono richieste di prestito sul volume considerato.

7. *Servizio reference e informazione bibliografica*

L'accesso all'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante uso di cataloghi e strumenti tecnologici, è il primo servizio di una biblioteca pubblica che, anche quando non possiede i documenti, deve essere in grado di fornire tutte le informazioni utili per il suo reperimento.

8. *Il prestito interbibliotecario*

La Biblioteca Comunale deve tendere ad utilizzare al meglio la cooperazione e le risorse telematiche, rendendo dove è possibile, disponibili in rete i propri cataloghi e l'accesso ai documenti.

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con i collegamenti fra le Biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario di Venezia.

L'utente sarà avvisato della disponibilità del documento richiesto.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione dei problemi incontrati e indicandogli le strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

Il servizio di prestito interbibliotecario segue le regole stabilite dal soggetto prestatore.

9. La sezione di storia locale

I servizi bibliotecari devono essere adattati ai diversi bisogni delle comunità locali, consentendo la raccolta nel "fondo locale" di materiali che testimoniano la storia della popolazione e l'evoluzione del territorio, utili a comprendere e ricostruire le forme e il vissuto della trasformazione economica e sociale.

Ricerche e indagini: La Biblioteca valorizza, dove possibile, le tradizioni culturali e ambientali attraverso la cura della sezione locale che documenta la storia della città e della Regione recuperando i materiali già prodotti, affidando apposite ricerche a professionisti, collaborando con chiunque proponga ricerche e tesi finalizzate alla promozione del territorio.

Raccolta di documenti: Verrà promossa la raccolta sistematica di documenti che riguardino la storia locale, ivi compresi anche i documenti sonori o le testimonianze di storia orale. Tali documenti, raccolti e catalogati, andranno a costituire il Fondo locale, che sarà accessibile al pubblico senza ulteriori formalità, negli orari di apertura della Biblioteca.

10. La biblioteca per bambini e ragazzi

La Biblioteca per bambini e ragazzi è un'unità di servizio della Biblioteca, la cui identità si caratterizza da un lato per la peculiarità dell'utenza di riferimento, dall'altro per la tipologia del patrimonio bibliografico. L'utenza si diversifica, tra le altre in base a categorie cronologiche (0-6, 6-11, 11-14, 14-16), psicologiche (prima e seconda infanzia, fanciullezza, preadolescenza, adolescenza), scolastiche (asilo nido, scuola materna, elementare, media, biennio superiore), evidenziando un'articolazione di bisogni informativi e culturali cui effettivamente corrispondono anche nel mercato una pluralità e una ramificazione di offerte.

Nella Biblioteca ragazzi saranno erogati gli stessi servizi che la Biblioteca offre agli adulti. Occorre anche tenere presente che usufruiscono del servizio per ragazzi anche operatori adulti legati a diverso titolo al mondo dei ragazzi: genitori, docenti, educatori, animatori.

La comunicazione, verbale e visiva, l'arredo, la segnaletica, nell'obiettivo di indurre il comportamento voluto (lettura personale, consultazione, studio, prestito) dovranno essere improntati a gradevolezza, ospitalità, informalità.

11. Sezione dei libri in lingua originale

Presso la Biblioteca Comunale è allestita una sezione che raccoglie testi in lingua originale (inglese, francese, tedesco, spagnolo) che sono ammessi al prestito con le stesse modalità applicate alla sezione adulti.

12. Attività promosse dalla Biblioteca

La Biblioteca organizza incontri, dibattiti, animazioni e ogni altro genere di iniziative che abbiano come finalità la promozione della lettura.

La partecipazione a questi incontri è generalmente gratuita.

Al termine di ogni iniziativa la Biblioteca distribuirà una scheda per chiedere un sintetico giudizio anche in forma anonima sull'iniziativa svolta. I cittadini potranno inoltre proporre direttamente o

tramite il Comitato di Biblioteca, iniziative di loro interesse e gradimento, purchè coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca stessa.

13. Tempi di erogazione dei servizi

Il valore di un servizio di biblioteca si misura in base alla sua capacità di fornire al cittadino utente il libro, il documento o l'informazione di cui ha bisogno, nel momento in cui ne ha bisogno.

Nella tabella seguente sono indicati i tempi massimi di espletamento dei vari servizi, espressi in giornate lavorative.

Servizi	Tempo massimo
Prestito libri disponibili	immediato
Consultazione di periodici o libri non ammessi al prestito	Immediato In caso di periodici o libri già concessi in lettura ad altri utenti creazione di liste di attesa con tempi di attesa, per i quotidiani, non superiore a 30 minuti
Prestito interbibliotecario con libro disponibile	7 giorni circa
Telefonata di avviso dopo il rientro del libro prenotato	2 giorni
Sollecito dei prestiti scaduti	15 giorni dalla scadenza

14. Gli orari di apertura e l'accesso ai servizi

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti i membri della comunità. Ciò comporta una buona localizzazione degli edifici attrezzati anche per persone non normodotate.

La segnaletica interna deve essere studiata per aiutare l'utente a muoversi liberamente in una biblioteca a scaffale aperto.

Il comfort, l'ordine e la pulizia sono indispensabili in ogni locale adibito ad uso pubblico.

In occasione del periodo natalizio, pasquale o estivo gli orari possono essere modificati con un preavviso di almeno dieci giorni.

In caso di variazione di orario, dovuto a circostanze eccezionali e documentate, gli utenti saranno tempestivamente informati mediante cartelli e volantini.

3. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

1. Reclami

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, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

2. Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca attraverso l'apposita modulistica e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il responsabile del servizio informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego. Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla Legge 241/1990 (Legge sulla trasparenza) con i limiti previsti da questa e dalla Legge 675/1996 (legge sulla privacy).

3. Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia, e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

4. Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti.

1. E' vietato l'uso del cellulare all'interno dei locali della biblioteca
2. Gli utenti sono pregati di tenere un tono di voce basso adatto al luogo di studio e di lettura
3. E' vietato entrare in biblioteca con animali anche se di piccola taglia
4. L'utente che dovesse modificare la propria residenza o il proprio recapito telefonico deve comunicarlo entro 30 giorni dall'avvenuta modifica

4. I SERVIZI

1. Incontri culturali

La Biblioteca organizza presso la propria sede dei cicli o singoli incontri su temi letterari o culturali oltre ad iniziative di promozione della lettura, di ricerca e di informazione.

2. Consultazione patrimonio librario

La Biblioteca possiede circa 11.000 volumi catalogati e garantisce circa 300 nuove acquisizioni ogni anno. Tutti i volumi sono a prestito tranne quelli "di consultazione" (enciclopedie, dizionari, repertori e libri di particolare valore).

La Biblioteca è a "scaffale aperto", consente cioè l'accesso e la visione diretta del materiale documentario.

3. Prestito volumi sezione adulti e ragazzi

- Per poter prendere in prestito i volumi della Biblioteca è necessario iscriversi.
- L'iscrizione al servizio di prestito dei volumi della Biblioteca è gratuita ed è formalizzata con il rilascio di una tessera nominativa.
- E' necessario presentarsi la prima volta con un documento personale in corso di validità. Per i minori di 14 anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o chi ne fa le veci.
- Possono essere presi in prestito al massimo quattro volumi contemporaneamente per un tempo massimo di trenta giorni; il prestito è prorogabile se il materiale è libero da prenotazioni. A discrezione del Bibliotecario possono essere concessi più di quattro libri contemporaneamente.
- Il prestito è personale. L'utente si deve recare personalmente in Biblioteca, portando sempre la propria tessera ed è direttamente responsabile dei libri presi in prestito fino alla loro restituzione.
- Il materiale già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento che dovrà essere ritirato entro i successivi 3 giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale.
- Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 20 giorni dalla scadenza. Il recupero dei materiali prestatati deve avvenire entro 30 giorni dalla scadenza.
- In caso di smarrimento, danneggiamento o comunque mancata restituzione, si è tenuti a riacquistare la stessa edizione del medesimo libro.

- Il Bibliotecario potrà, in casi particolari, modificare le norme sopra elencate.

4. Prestito interbibliotecario

Nel caso non si trovino i libri presso la Biblioteca di Fossò, è possibile contare sul catalogo delle altre Biblioteche facenti parte del Sistema Bibliotecario di Venezia.

L'utente potrà chiedere di usufruire del servizio di prestito interbibliotecario e di far pervenire presso la Biblioteca di Fossò, il volume da lui richiesto, senza alcun costo da parte dell'utente stesso. All'arrivo del volume prenotato il personale addetto provvederà ad informare telefonicamente l'utente che ne aveva fatto richiesta.

5. Emeroteca

A disposizione di tutti i cittadini, anche non iscritti, vi è la sezione Emeroteca i cui materiali possono essere letti e consultati all'interno della sede. Sono a disposizione anche i fascicoli della gazzetta Ufficiale Serie Concorsi dell'anno in corso.