



COMUNE DI BARBARANO MOSSANO

PROVINCIA DI VICENZA

Sede principale: Piazza Roma, n. 35 - 36048 Barbarano Mossano

Sede secondaria: via Garibaldi, n. 14

☎ 0444 788300 / 0444 886046 📠 0444 886760 Codice Fiscale – Partita IVA 04139610242

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI BARBARANO MOSSANO

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. ____ del _____

La Biblioteca di Barbarano Mossano .

La biblioteca di Barbarano Mossano, di seguito denominata semplicemente “biblioteca”, svolge un servizio pubblico che, in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso alla cultura e all’informazione e promuove lo sviluppo della conoscenza in tutte le sue forme.

La biblioteca garantisce la conservazione, la valorizzazione e la piena accessibilità al patrimonio bibliografico e documentario. Opera in una prospettiva che offra strumenti e risorse per la comprensione delle diverse culture, favorendo l’inclusione sociale, e promuove la conoscenza dell’ambiente, della storia e delle tradizioni locali.

Carta dei servizi

Cos’è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale la biblioteca individua la propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati obiettivi qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un’ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Struttura della Carta dei servizi

Attraverso la Carta dei servizi i cittadini possono essere informati in merito a:

- principi che guidano e orientano l’organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;
- i progetti di miglioramento.

La Carta dei servizi viene approvata dalla Giunta comunale. Quando necessario, essa viene aggiornata per adeguare gli obiettivi di quantità e qualità, nonché i relativi tempi di erogazione, sia alle esigenze degli utenti che alle condizioni organizzative, finanziarie, tecniche e professionali della struttura. L’aggiornamento di norma avviene quando subentrano esigenze e/o modifiche nei servizi resi.

E’ un documento in divenire, perché i servizi che il Comune si impegna a garantire ai cittadini possono cambiare e l’Amministrazione può porsi nuovi obiettivi di qualità.

Principi di erogazione dei servizi

La biblioteca di Barbarano Mossano, in coerenza con quanto adottato nel proprio Regolamento, ispira il proprio operato ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, separazione delle funzioni politiche e tecniche, professionalità, cooperazione bibliotecaria, autonomia dell’utente, ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte, lavoro sul territorio.

La biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibile all’uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale, con particolare attenzione alla documentazione di interesse locale.

Gli spazi a disposizione sono organizzati tenendo conto delle diverse esigenze del pubblico, bambini, ragazzi, studenti, studiosi e lettori nel tempo libero. Sono disponibili, inoltre, una sala lettura, riservata anche allo studio di testi propri, ed una sezione emeroteca, per la consultazione di quotidiani e riviste, posta all’entrata della biblioteca.

Sede

La sede della biblioteca civica è ubicata nel Palazzo dei Canonici, in Piazza Roma, n. 8 in località Barbarano.

E’ istituita una sede secondaria o decentrata della biblioteca presso l’immobile in Via Divisione Julia a Ponte di Mossano.

Accesso

La biblioteca è aperta a tutti. Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri, giornali e riviste, sostare a leggere o a studiare negli spazi della biblioteca.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli. Il personale provvederà a ricollocarli.

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio.

È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi.

L'ingresso ai cani è consentito solo se tenuti al guinzaglio e con museruola da applicare in caso di rischio per l'incolumità delle persone, limitatamente ai locali in cui non ci sia uno stazionamento dell'utenza prolungato nel tempo. Il proprietario deve vigilare sull'animale e aver cura che lo stesso non sporchi.

Orario di apertura della biblioteca civica di Barbarano

L'orario di apertura della biblioteca sede centrale presso Palazzo dei Canonici è il seguente:

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO	SERA
Lunedì		15.00	18.30
Martedì	chiusa		
Mercoledì		15.00	18.30
Giovedì		15.00	18.30
Venerdì		15.00	18.30
Sabato		9.00	12.00
Domenica	chiusa		

L'orario di apertura della biblioteca sede staccata di Ponte di Mossano è il seguente:

GIORNO	MATTINO		POMERIGGIO	SERA
Mercoledì	09.00 -	12.00	chiusa	chiusa
Venerdì	09.00	12.00	chiusa	chiusa

La biblioteca è chiusa nei giorni festivi, in occasione della festività patronale dell'8 settembre e nella vigilia della Pasqua e del Natale.

Altre eventuali chiusure della biblioteca, riduzioni o sospensioni dei servizi, decisi dall'Amministrazione comunale, saranno tempestivamente comunicati all'utenza.

Personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (Associazione Italiana Biblioteche - AIB) e internazionali (International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA) sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione comunale e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal Responsabile del Servizio.

L'Amministrazione garantisce l'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario: si tratta di un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, riservando al bibliotecario il compito di dedicarsi con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Cooperazione interbibliotecaria

La biblioteca Comunale di Barbarano Mossano, sede centrale, aderisce alla Rete biblioteche vicentine (RBV), che utilizza il medesimo software gestionale e permette di accedere all'intero patrimonio documentario della Rete, ad automatizzare al massimo le prenotazioni e i prestiti dei documenti tra le biblioteche partecipanti, consentendo agli utenti di usufruire degli stessi servizi in tutte le strutture aderenti al progetto. La ditta incaricata fornisce i servizi di catalogazione dei nuovi acquisti e trasporto librario dell'intera rete biblioteche vicentine. Ogni singola biblioteca della Rete provvede alla catalogazione decentrata.

Servizi offerti biblioteca sede centrale di Barbarano

La biblioteca offre i seguenti servizi:

- Informazioni e orientamento;
- Consultazione e lettura in sede;
- Prestito;

- Prestito interbibliotecario;
- Postazioni PC e accesso ad internet e wi-fi;
- Aula studio.

Al piano terra:

- Servizio di prestito e restituzione;
- Servizio di consulenza: offre informazioni, risposte a quesiti, consulenze e ricerche bibliografiche personalizzate. Fornisce il servizio di prestito interbibliotecario (tra le biblioteche della rete di cooperazione provinciale e dalle reti di Verona e Padova tramite servizio TrioOpac). Per ricerche e informazioni di carattere specialistico si avvale, se necessario, della consulenza di esperti di altre biblioteche della rete provinciale;
- Emeroteca: sono esposti a disposizione del pubblico quotidiani e riviste.
- Angoli lettura e consultazione: sono a disposizione romanzi, racconti, saggi, manuali, guide e trattati;
- Vetrina novità: ciclicamente vengono esposti gli ultimi acquisti di narrativa e saggistica, che possono essere subito presi in prestito. E' inoltre possibile prendere visione delle novità acquisite dalla biblioteca anche collegandosi all'indirizzo:
<http://biblioinrete.comperio.it/library/biblioteca-di-barbarano-mossano/>
- Sezione bambini e ragazzi: sono a disposizione in un ambiente accogliente libri colorati e dalle varie forme, racconti semplici, fiabe e favole, fumetti e filastrocche anche in lingua straniera;
- Spazio giovani adulti: propone una scelta di romanzi adatti e destinati al pubblico degli adolescenti;
- Mediateca ragazzi: è presente una sezione di film di tutti i generi;
- Sezione locale: si occupa di documentare la storia della comunità conservando i materiali (libri, opuscoli, riviste ...) che costituiscono una testimonianza del nostro passato.

Al primo piano:

- Servizio pc ed internet: sono disponibili 2 postazioni per la navigazione e la videoscrittura;
 - Consultazione cataloghi: Si possono consultare i cataloghi elettronici in cui, oltre al patrimonio della biblioteca, è visibile il posseduto delle biblioteche della rete di cooperazione provinciale;
 - Mediateca adulti: è presente una sezione di film di tutti i generi.
 - Saggistica e manualistica.
 - Sala per lo studio individuale: dove sono esposte alcune opere di consultazione (saggistica).
- Le sale al primo piano sono accessibili alle persone con disabilità motoria.

Servizi offerti biblioteca sede staccata di Ponte di Mossano

La biblioteca offre i seguenti servizi:

- Informazioni e orientamento;
- Consultazione e lettura in sede;
- Prestito;
- Aula studio;
- Servizio di prestito e restituzione;
- Angoli lettura e consultazione: sono a disposizione romanzi, racconti, saggi, manuali, guide e trattati.

Iscrizione alla biblioteca

L'iscrizione è gratuita e personale e viene effettuata con la presentazione di un documento di identità in corso di validità e del proprio codice fiscale. E' possibile effettuare la preiscrizione on line accedendo al portale della rete biblioteche vicentine.

L'iscrizione dei minorenni deve essere autorizzata da un genitore o da chi ne fa le veci (presente al momento dell'iscrizione).

Gli utenti iscritti presso la biblioteca di Barbarano Mossano sono riconosciuti come utenti di tutte le biblioteche appartenenti alla Rete biblioteche vicentine. Al momento dell'iscrizione, o con l'invio successivo di una mail, vengono comunicati all'utente i dati necessari per effettuare il login al sito: <http://biblioinrete.comperio.it> e accedere alla propria scheda personale.

Servizio di prestito

Qualsiasi utente della biblioteca di Barbarano Mossano è riconosciuto dalle biblioteche della Rete biblioteche vicentine come proprio utente a tutti gli effetti e può prendere e restituire documenti in ogni biblioteca del sistema, anche qualora il punto di prestito e di restituzione siano due biblioteche diverse.

L'elemento di riconoscimento dell'utente è il codice fiscale / tessera sanitaria. L'utente può accedere ai servizi della biblioteca tramite presentazione di questo documento o della tessera della biblioteca di Barbarano Mossano.

Il numero massimo di movimenti per ogni singolo utente nell'intero sistema è di 40 documenti in totale, di cui al massimo 10 documenti multimediali (cd, dvd, audiolibri, ecc.) e al massimo 30 documenti di altro tipo (libri, riviste, kit, ecc.). Per movimenti si intende sia prestiti che prenotazioni, le quali vanno a cumularsi nel conteggio ai prestiti dell'utente concorrendo al raggiungimento dei quantitativi massimi ammessi.

Per i primi 30 giorni i documenti di nuova acquisizione vengono riservati esclusivamente al prestito locale.

Durata del prestito:

- ✓ libri della biblioteca di Barbarano Mossano: 30 giorni
- ✓ libri delle altre biblioteche della rete provinciale: 30 giorni
- ✓ dvd, periodici: 7 giorni

Rinnovo dei prestiti

Il rinnovo del prestito è concesso per due volte per tutti i tipi di materiale (libri, dvd, cd, periodici ...), a meno che l'opera non sia già stata prenotata da un altro utente. Il rinnovo può essere effettuato via e-mail, telefono oppure direttamente dal sito internet nei sette giorni precedenti la scadenza.

Prenotazioni

Presso la sede centrale della biblioteca è consentita la prenotazione di uno o più documenti via e-mail, telefono oppure direttamente dal sito internet. Al momento della prenotazione è possibile scegliere la biblioteca dove ritirare l'opera, purché questa faccia parte della Rete biblioteche vicentine.

Quando il documento sarà disponibile, l'utente verrà avvisato con una email o un sms e avrà 5 giorni di tempo per venire a ritirarlo.

Il controllo dei propri prestiti/prenotazioni può avvenire collegandosi al sito, mediante chat bot telegram o contattando la biblioteca.

Materiale escluso dal prestito

- ❖ enciclopedie e dizionari,
- ❖ ultimo numero dei periodici,
- ❖ specifici materiali segnalati del bibliotecario.

Il materiale normalmente escluso dal prestito può, temporaneamente e per necessità particolari, essere ammesso al prestito dal Responsabile.

Restituzione e ritardi nella restituzione

Il materiale ricevuto in prestito si restituisce (integro) o presso la biblioteca di Barbarano Mossano o presso una delle biblioteche della Rete biblioteche vicentine.

Per ogni opera presa in prestito (libro, cd, dvd, periodico) e non riconsegnata entro la data prevista, l'utente viene disabilitato a partire dal settimo giorno di ritardo in tutte le biblioteche del sistema RBV dal servizio di prestito, per un numero di giorni pari ai giorni di ritardo.

La biblioteca informa gli utenti in ritardo nella riconsegna del materiale in prima battuta con sms o e-mail (se comunicate), in seguito con telefonata e/o avviso scritto via posta.

Nel caso di smarrimento o deterioramento di un'opera l'utente è tenuto al suo riacquisto a proprie spese oppure, qualora ciò non fosse possibile, alla sua sostituzione con un documento equivalente concordato con il bibliotecario.

Wi-Fi e internet

La biblioteca centrale offre a tutti gli iscritti la possibilità di accedere alla connessione Internet in modalità wireless.

Per navigare in Internet dalle postazioni fisse della biblioteca è necessario essere iscritti al servizio. L'uso della postazione Internet è individuale.

Per l'iscrizione di un minorenni è necessaria l'autorizzazione, sottoscritta in biblioteca da parte di chi detiene la responsabilità genitoriale.

La biblioteca può applicare filtri per evitare per quanto possibile la visualizzazione di contenuti impropri.

La responsabilità dei contenuti trovati in rete è comunque propria di ogni singolo produttore.

Non è consentito svolgere operazioni che modifichino o compromettano la regolare operatività della rete o delle configurazioni software o hardware, o visitare siti Internet che per contenuti e immagini che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti.

In biblioteca sono disponibili 2 postazioni internet.

Il servizio è gratuito e consentito per un massimo di 2 sessioni di 60 minuti per un totale di 120 minuti giornalieri.

E' disponibile il servizio Wi-Fi.

Possono accedere al servizio Internet e wi-fi esclusivamente gli iscritti alla biblioteca; al momento dell'iscrizione al servizio gli utenti devono presentare un documento di identità in corso di validità.

Gli utenti minorenni possono collegarsi ad Internet solamente dopo aver fatto compilare da uno dei genitori l'apposito modulo di autorizzazione e dopo l'avvenuta registrazione dello stesso da parte del personale di biblioteca.

La richiesta di utilizzo delle postazioni presso la biblioteca presuppone da parte dell'utente una conoscenza di base degli strumenti informatici forniti. Il personale della biblioteca non fornisce assistenza in merito al funzionamento degli applicativi in dotazione alle postazioni.

Aula studio

Lo studio con libri propri è consentito nei posti riservati a tale finalità; per questo la biblioteca mette a disposizione una sala con tavoli e posti a sedere. L'accesso è libero fino all'esaurimento dei posti disponibili.

In queste sale è necessario mantenere il silenzio per non disturbare gli altri utilizzatori

Doveri degli utenti

Rispetto per la biblioteca

L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della biblioteca.

Rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale

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.

Qualora atti di negligenza o danneggiamenti volontari ne compromettano significativamente l'integrità, è tenuto a riacquistarli o, nel caso non siano reperibili ad acquistare un documento analogo su indicazioni del bibliotecari.

Rispetto di strutture e attrezzature

Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità. 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.

Rispetto per le indicazioni fornite dal personale

L'utente è tenuto a rispettare le indicazioni fornite dal personale e dalla segnaletica.

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.

Forme di partecipazione

Reclami

Un eventuale reclamo deve essere presentato dall'utente, per iscritto, anche via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

Il Responsabile della biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini entro i quali, se risulta fondato il reclamo, avverrà la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

Suggerimenti

Gli utenti possono fare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi.

Proposte di acquisto

Se il documento cercato non è presente nel catalogo è possibile suggerirne l'acquisto.

Le segnalazioni non impegnano la biblioteca all'acquisto, che verrà fatto in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie.

Donazioni

La biblioteca valuta eventuali doni di singoli documenti o di intere raccolte, che verranno accettati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la propria natura e le proprie finalità, e quando non sussistano problemi di disponibilità di spazio.

Se per le loro caratteristiche le opere ricevute non sono utilmente inseribili nel patrimonio della biblioteca, i doni possono essere respinti o venire destinati ad altre istituzioni socio-culturali, oppure messi in omaggio agli utenti. Le decisioni riguardo alla destinazione dei doni vengono prese insindacabilmente dal Responsabile della biblioteca.

Volontariato e tirocinio

La biblioteca può avvalersi della collaborazione di volontari per la gestione delle aperture, delle fasi di lavorazione dei materiali librari e documentari, per la ricollocazione nella propria sede dei materiali rientrati dal prestito, per le iniziative di lettura ad alta voce in biblioteca o in occasione di eventi esterni, per l'organizzazione delle manifestazioni promosse dalla biblioteca. L'intervento dei volontari avviene tramite attingimento all'Elenco comunale dei volontari o tramite convenzione con le Associazioni di appartenenza, ed è a titolo gratuito.

Gli articoli della Carta dei servizi della biblioteca comunale di Barbarano Mossano potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento del Responsabile del Servizio.

La presente “Carta dei Servizi” è consultabile in forma cartacea presso la biblioteca comunale e on-line all'indirizzo

<https://www.comune.barbaranomossano.vi.it/home/amministrazione/documenti/Documento-28.html>

dove sono reperibili:

- ✓ Il Regolamento della biblioteca comunale
- ✓ Indagine di *customer satisfaction*