



Comune di Barbarano Vicentino
Provincia di Vicenza

Regolamento della Biblioteca Comunale di Barbarano Vicentino

Approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 50 del 25/09/2007
(in pubblicazione dal 8/10/2007 rep. n. 596 – esecutiva il 23/10/2007)

Pubblicazione del regolamento dal 25/10/2007 al 9/11/2007 con rep. n. 627

TITOLO I FINALITA' E COMPITI

Art. 1 - Finalità

Il Comune di Barbarano Vicentino, richiamato il documento “*Linee di politica bibliotecaria della Autonomie*”, approvato nel 2004 da Regioni, ANCI e UPI, riconosce il diritto primario di tutti i cittadini a fruire, indipendentemente dal luogo di residenza, di un servizio di informazione documentazione efficiente.

Il Comune, con l’istituzione sul territorio di una propria Biblioteca, avvenuta con deliberazione consiliare n. 23 de 06.03.1978, ha inteso creare le condizioni per il libero accesso alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all’informazione, che costituiscono le basi per l’esercizio pieno e consapevole dei diritti di cittadinanza, come auspicato dal *Manifesto Unisco sulla biblioteca pubblica* (1994) e dalle *Linee Guida IFLA/UNESCO* (2001).

Il Comune pertanto assegna alla propria Biblioteca, intesa come servizio pubblico locale la funzione di dare attuazione al diritto dei cittadini all’informazione, alla documentazione e alla conoscenza, con particolare attenzione alle persone svantaggiate, in favore delle quali la Biblioteca deve attuare misure che rimuovono gli ostacoli di ordine fisico e culturale che possono impedire l’esercizio di tale diritto.

Art. 2 - Compiti

In particolare la biblioteca pubblica è chiamata ad assolvere i seguenti compiti:

- assicurare l’accesso all’informazione e alla documentazione generale su qualsiasi supporto, anche favorendo l’alfabetizzazione informatica;
- diffondere il libro e la lettura e promuovere la cultura e la conoscenza;
- porre particolare attenzione alla promozione della lettura e del libro nei confronti di bambini e ragazzi per facilitarne lo sviluppo di persone attive e consapevoli;
- promuovere l’autoformazione e sostenere le attività per l’educazione permanente, anche in collaborazione con il sistema scolastico;
- sviluppare la cultura democratica, l’educazione alla pace, permettendo uguaglianza di accesso alle conoscenze, alle idee e alle opinioni;
- rafforzare l’identità della comunità locale, nella sua dimensione plurale, dinamica e multiculturale;
- garantire l’inclusione sociale, attraverso l’uso socializzato dei mezzi di informazione e comunicazione;
- porre attenzione all’integrazione delle categorie svantaggiate, attraverso l’eliminazione degli ostacoli di ogni genere alla fruizione dei diversi servizi;
- conservare e valorizzare il patrimonio librario e documentario a carattere locale.

TITOLO II RISORSE E GESTIONE

Art. 3 - Risorse

Il Comune assegna ai servizi bibliotecari comunali risorse umane, finanziarie e logistiche congruenti per l’efficace realizzazione dei compiti assegnati alla Biblioteca, di cui all’art. 2 del presente Regolamento.

Art. 4 – Gestione

La Biblioteca, quale servizio pubblico locale, è gestita con la forma “in economia”, così come previsto dal T.U. delle Autonomie locali, di cui al D. Lgs. 18.09.2000 n. 267 e successive modificazioni, perché allo stato attuale tale modalità di gestione è ritenuta la più conveniente per la biblioteca e consente un uso più efficiente ed efficace delle risorse disponibili.

Art. 5 – Responsabilità della gestione

La responsabilità della gestione della Biblioteca come servizio pubblico locale è attribuita al Responsabile dei Servizi Culturali, mentre al Responsabile di Biblioteca, le cui modalità e requisiti di assunzione sono stabiliti dai regolamenti del Comune nel rispetto della normativa regionale, sarà affidata la gestione biblioteconomia e organizzativa, delle quali è tenuto comunque a rispondere al Responsabile stesso.

Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi bibliotecari sono stabiliti nella “Carta dei servizi” approvata dalla Giunta Comunale, tenendo conto delle indicazioni biblioteconomiche elaborate in ambito locale e nazionale.

Annualmente il Responsabile dei Servizi Culturali, esaminati i verbali della Commissione di Biblioteca, presenta alla Giunta Comunale una relazione sulla gestione della biblioteca, dimostrante il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Art. 6 – Collaborazione e coordinamento

La Biblioteca collabora e si coordina con le altre istituzioni sociali, culturali e di formazione del territorio comunale, per concorrere, insieme a loro, al raggiungimento dei fini sopra citati.

Per ampliare e potenziare i servizi informativi e documentativi della propria Biblioteca, il Comune può aderire e partecipare ad attività di Sistema Bibliotecario.

TITOLO III COMMISSIONE DI BIBLIOTECA

Art. 7 – Gli organi di partecipazione della biblioteca

L’Amministrazione comunale assicura il servizio della Biblioteca Pubblica avvalendosi della propria struttura in collaborazione con gli organi di partecipazione appropriati, nello spirito e nei limiti fissati dalla normativa nazionale e dalla vigente Legge Regionale.

Gli organi della Biblioteca Comunale sono:

- la Commissione di Biblioteca
- il Presidente della Commissione di Biblioteca
- il Responsabile di Biblioteca

Art. 8- Convocazione della Commissione

La Commissione di Biblioteca è convocata per la prima volta dal Sindaco o dall’Assessore alla Cultura, ad ogni nuovo mandato, entro 15 giorni dall’elezione di tutti i membri della Commissione. Le successive convocazioni sono di competenza del Presidente della Commissione.

La commissione di Biblioteca prende le sue deliberazioni con la presenza della maggioranza dei suoi membri e deve essere convocata, di norma, ogni tre mesi, dal Presidente o su richiesta di 1/3 dei suoi membri, con avviso da recapitarsi almeno tre giorni prima della data fissata per la convocazione, o 24 ore prima in caso di urgenza.

Le sedute della Commissione di Biblioteca sono convocate a mezzo lettera o in formato elettronico (sms, e-mail) con indicazione dell’ordine del giorno. Qualora nelle sedute di prima convocazione non venga raggiunto il numero legale, la Commissione di Biblioteca è convocata in seconda convocazione entro 7 giorni e se formata da almeno 1/3 dei suoi componenti può deliberare a maggioranza semplice.

Gli indirizzi della Commissione di Biblioteca vengono comunque decisi a maggioranza semplice e con voto palese; lo scrutinio segreto è richiesto per votazioni riguardanti persone.

Nella prima riunione la Commissione di Biblioteca elegge il Presidente e il Vice Presidente. Risulta eletto Presidente il membro della Commissione di Biblioteca che riporta il maggior numero di voti. A parità di voti dei candidati, risulterà eletto il più anziano anagraficamente.

Art. 9 - Il presidente della commissione della biblioteca

Il Presidente rappresenta ufficialmente gli iscritti alla Biblioteca e la Commissione nei rapporti esterni e la sua azione è vincolata alle deliberazioni della Commissione di Biblioteca.

Spetta al Presidente svolgere i seguenti compiti:

- convocare e presiedere la Commissione di Biblioteca;
- firmare la corrispondenza e gli atti della Commissione di Biblioteca;
- mantenere i collegamenti con le forze culturali e con le istituzioni locali;
- adottare e rettificare i provvedimenti di urgenza;
- rapportarsi con le figure del Sindaco e dall'Assessore alla Cultura.

Art. 10 - Il responsabile della biblioteca

Il Responsabile di Biblioteca preposto al Servizio Bibliotecario è responsabile della gestione del Servizio; ne determina, sulla base degli indirizzi generali fissati, gli obiettivi e i criteri di massima per conseguirli, avvalendosi della collaborazione del personale. In particolare:

- esercita le funzioni tecniche, amministrative ed organizzative inerenti all'attività ordinaria della Biblioteca;
- assicura, anche avvalendosi della cooperazione di altri collaboratori, le procedure di contenuto tecnico; in particolare svolge le funzioni inerenti all'inventariazione, alla catalogazione, al suo ordinamento e al suo uso pubblico;
- è responsabile della consistenza e della conservazione delle raccolte;
- elabora il programma annuale, consultando la Commissione di Biblioteca, delle attività di promozione della lettura, dei servizi e di aggiornamento professionale e ne cura l'attuazione;
- elabora periodicamente una relazione tecnico-statistica sul funzionamento del Servizio e la presenta alla Commissione di Biblioteca;
- adempie tutte le altre funzioni previste dal profilo professionale in pianta organica.

Art. 11 - Formazione del personale

Il personale dell'Amministrazione Comunale addetto alla Biblioteca è tenuto a partecipare a corsi e seminari di aggiornamento, organizzati dalla Provincia o Regione e da altri enti, relativi al servizio svolto dalla Biblioteca Comunale.

Il personale è tenuto a prestare servizio, se richiesto, anche in ore straordinarie, secondo le disposizioni previste in materia.

Art. 12 – Commissione di biblioteca

1) Composizione

La Commissione di Biblioteca è composta da:

- Sindaco o Assessore alla Cultura e Consigliere delegato ai Servizi di Biblioteca, se nominato;
- 7 membri designati dal Consiglio Comunale, di cui n. 2 designati dal gruppo di minoranza.

La Commissione è integrata, con funzione consultiva, dai volontari che prestano la loro attività presso la Biblioteca, riconosciuti con apposito provvedimento della Giunta Comunale. Detti volontari devono aver manifestato propensione e interesse per i settori culturali e bibliotecari e l'intenzione di prestare volontariamente un servizio all'Ente.

2) Funzioni

Alla Commissione di Biblioteca spettano i compiti stabiliti dal seguente regolamento:

- eleggere al suo interno il Presidente della Commissione;
- predisporre il programma annuale di Biblioteca che viene discusso e approvato dalla Giunta Comunale;
- definire gli standard previsti dalla Carta dei Servizi della Biblioteca;
- verificare l'attuazione del Regolamento della Biblioteca, del programma e degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
- raccogliere le esigenze dell'utenza in relazione all'offerta dei servizi e alla politica culturale della Biblioteca.
- mantenere i collegamenti con gli Enti, le forze culturali e le istituzioni locali.

3) Compiti

La Commissione individua al suo interno le competenze spettanti ad ogni membro dopo l'approvazione del programma di Biblioteca da parte del Consiglio Comunale. Tali competenze riguardano:

- coordinamento della programmazione;
- indirizzi per l'acquisizione di documenti quali libri, dvd, videocassette, periodici;
- indirizzi per le iniziative riguardanti le scuole dell'I.C.S.;
- indirizzi per le iniziative culturali promosse dalla Biblioteca rivolte alle varie fasce d'età;
- verbalizzazione delle Commissioni di Biblioteca.

4) Impiego

I membri della Commissione in qualità di volontari possono affiancare il personale di Biblioteca nello svolgimento dei seguenti compiti:

- apertura della Biblioteca al pubblico;
- rilegatura, timbratura e predisposizione dei cartellini per i libri;
- prestito, prenotazione e sollecito dei documenti;
- catalogazione ed etichettatura dei documenti;
- predisposizione di materiale informativo e divulgazione;
- iscrizione degli utenti e consegna tessera e password;
- riordino dei libri negli appositi scaffali;
- controllo e segnalazione dello stato dei libri;
- utilizzo dei programmi informatici ed aggiornamento del sito internet;
- predisposizione delle vetrine tematiche.

TITOLO IV PATRIMONIO E SERVIZI

Art. 13 – Patrimonio

Il patrimonio culturale della Biblioteca è costituito dai libri e dalle raccolte documentarie, su qualsiasi supporto si presentino, indicati nel registro di ingresso alla data di approvazione del presente Regolamento e da tutto quello che successivamente sarà acquisito per acquisto, dono e scambio.

Il patrimonio documentario della Biblioteca, è affidato al settore cultura che individua un responsabile ai fini della sua tutela e valorizzazione, con l'obbligo di dare avviso all'Amministrazione Comunale in caso di avvenuti danneggiamenti, sottrazioni o dispersioni.

Il materiale documentario non avente carattere di rarità o di pregio e che non assolva più alla funzione informativa, è segnalato in apposita lista, al fine della sua eliminazione dall'inventario dei beni patrimoniali dell'ente, il tutto nel rispetto delle disposizioni previste dal Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio".

L'incremento e la revisione del patrimonio documentario affidato alla Commissione di Biblioteca e al responsabile dei Servizi Culturali.

Art. 14 – Servizi

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito per tutti.

I servizi della biblioteca sono fruibili da parte degli utenti in forme e modalità diverse:

- servizi ad accesso diretto e gratuito;
- servizi ad accesso e prestiti gratuiti previa acquisizione dei documenti personali di iscrizione;
- servizi ad accesso diretto, ma con pagamento di tariffa;
- servizi ad accesso con pagamento di tariffa, previa acquisizione di tessera personale di iscrizione.

Le forme di accesso, nonché le modalità, i tempi e gli eventuali costi di fruizione dei servizi sono fissati nella Carta dei servizi, in applicazione dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Può essere previsto che comportamenti contrari a quanto fissato dalla Carta dei servizi sono passibili di provvedimenti, in forma individuale, di allontanamento dalla Biblioteca, ma anche di sospensione o esclusione dalla fruizione dei servizi.

Il Settore Cultura individua un responsabile tenuto a svolgere, nell'arco dell'anno, una regolare attività di raccolta dati sui servizi erogati.

L'attività di misurazione, utile a monitorare e valutare la qualità dei servizi, è espletata in conformità alle linee guida e espresse in materia dell'Associazione Italiana Biblioteche.

Art. 15 – Carta dei servizi

L'attività della biblioteca si ispira ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", indicati dalla DPCM 27 gennaio 1994: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritti di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Entro sei mesi dall'approvazione del presente Regolamento, il Responsabile dei Servizi Culturali propone alla Giunta comunale l'approvazione della "Carta dei servizi", quale strumento fondamentale che regola i rapporti tra Biblioteca e utenti, allo scopo di rendere facile e trasparente la fruizione dei servizi e di stabilire con chiarezza la modalità e le forme di accesso, gli eventuali costi, i tempi di fruizione.

La Carta dei servizi va periodicamente aggiornata, al fine di adeguare gli standard di quantità e qualità, nonché i relativi tempi di erogazione, sia alle esigenze degli utenti che alle condizioni organizzative, finanziari, tecniche e professionali della struttura.

TITOLO IV DIRITTI DI PARTECIPAZIONE

Art. 16 – Diritti di informazione

Attraverso la Carta dei servizi la Biblioteca assicura agli utenti tutte le informazioni necessarie al fine della loro fruizione.

Tempestivi avvisi, realizzate anche tramite pagine web, newsletter, sms e posta elettronica, informano gli utenti delle iniziative, delle novità e delle eventuali variazioni di servizio.

TITOLO V DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Art. 17 – Uso dei locali della Biblioteca

Di norma non può essere consentito l'uso dei locali dalla Biblioteca ad altre istituzioni o associazioni per lo svolgimento di proprie attività ed iniziative.

Nel caso, avuto il parere della commissione, il Sindaco e/o l'Assessore delegato, possono disporre l'uso temporaneo dei locali.

Riunioni, conferenze e dibattiti svolti di iniziativa della Biblioteca potranno essere effettuati nei locali della stessa, compatibilmente con le caratteristiche logistiche degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature, del patrimonio librario e documentario e di espletamento dei servizi al pubblico.

Art. 18 - Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore dopo l'assolvimento delle formalità previste dall'art. 89 dello Statuto Comunale

Art. 19 – Abrogazioni

A far data dall'entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate tutte le precedenti disposizioni comunali in materia.

Art. 20 – Norme di rinvio

Per quanto non previsto dal presente regolamento e in quanto applicabile, si fa esplicito riferimento alla vigente legislazione statale e a quella regionale, nonché alle altre norme e direttive emanate dai competenti organi nazionali e internazionali, in materia di biblioteche.



Comune di Barbarano Vicentino
Provincia di Vicenza

CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA
DI BARBARANO VICENTINO

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI BARBARANO VICENTINO

1. PREMESSE

1.1 Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Barbarano Vicentino, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio regolamento, ha lo scopo di favorire la tutela dei diritti degli utenti relativamente all'erogazione dei servizi della Biblioteca. È l'impegno scritto a fornire dei servizi di qualità in un'ottica di continuo miglioramento.

1.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi di Biblioteca

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 limitazione di carattere territoriale, ma, qualora la domanda sia superiore alla possibilità di soddisfarla, verrà assicurato in via prioritaria ai cittadini residenti a Barbarano Vicentino.

La Biblioteca rende accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità, adottando misure volte a rimuovere gli impedimenti che ne limitano la fruizione.

B. Imparzialità.

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

L'acquisizione di documenti è improntata a criteri professionali, evitando privilegiare particolari opinioni politiche o religiose.

C. Continuità.

L'erogazione dei servizi secondo le modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità.

Eventuali sospensioni del servizio saranno preventivamente e motivatamente comunicate all'utenza.

D. Accessibilità.

Gli orari di apertura sono adeguati e ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata agli utenti. La sede è priva di barriere architettoniche e il sito web reperisce le direttive in materia di accessibilità.

E. 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.

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.

F. Efficienza ed efficacia.

La Biblioteca Comunale di Barbarano Vicentino 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 standard di quantità e qualità dei servizi predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2. SERVIZI

2.1 Servizi liberi e gratuiti.

1. Servizio di consultazione e studio in sede;
2. Servizio di consulenza bibliografica, referenze e accesso a banche dati la cui licenza d'uso è stata acquistata dalla Biblioteca;

3. Utilizzo della Sezione ragazzi;
4. Utilizzo della Sezione Informagiovani;
5. Consultazione della Sezione Locale;
6. Utilizzo della Sezione Emeroteca;
7. Utilizzo delle postazioni per la visione di videocassette e DVD e l'ascolto di CD musicali.

2.2 Servizi gratuiti e riservati agli iscritti

1. Servizio di prestito dei documenti della Biblioteca
2. Utilizzo delle postazioni per videoscrittura e consultazione di CD-ROM
3. Servizi di accesso ad internet della biblioteca

2.3 Servizi a pagamento

1. Servizio di riproduzione dei documenti, nei termini di legge e con le modalità previste dall'art. 35 del vigente regolamento comunale per l'accesso agli atti.

2.4 Servizio di consultazione e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente, ad esclusione delle Sezioni di cui al punto 2.1.5.

La Biblioteca predispone spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Lo studio con libri propri è limitato ai posti riservati a tale finalità.

2.5 Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati della biblioteca comunale

La Biblioteca avrà cura di predisporre appositi depliant informativi "all'uso della Biblioteca" e di istruire e orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del bibliotecario, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo.

La ricerca bibliografica e informativa può avvalersi di banche dati on line e off line, materiale documentario di tipo sonoro, video e multimediale per il cui utilizzo la Biblioteca mette a disposizione idonea strumentazione, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo.

Il servizio di reference di norma mira a fornire gli strumenti necessari per recepire le informazioni, non a consegnare ricerche eseguite dal personale.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione delle ricerche complesse o nel caso di temporanea carenza di personale per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro tre giorni, il personale può interrompere la ricerca per motivi di servizio motivandolo all'utente.

2.6 Utilizzo della sezione ragazzi

La Biblioteca Comunale di Barbarano Vicentino svolge un servizio peculiare per l'utenza di età fino a 15 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di facile accessibilità. Il personale è in grado di fornire una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti. Il personale può negare la consultazione e il prestito dei documenti che ritieni inadatti ai minorenni.

I genitori sono responsabili del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. Durante la permanenza dei bambini in Biblioteca, il personale non è in alcun modo responsabile della loro custodia. Inoltre, per i minori di sei anni deve esserci la costante presenza di un adulto accompagnatore.

L'accesso alla sezione ragazzi è riservato ai minori di 15 anni e ai loro accompagnatori. Il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte al punto 2.2

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con gli altri istituti o enti nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

Le animazioni nella Sezione ragazzi sono di solito gratuite e ad accesso con iscrizione solo quando si renda necessario per problemi organizzativi.

2.7 Consultazione della sezione locale

La Biblioteca Comunale di Barbarano Vicentino raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale, per i quali predispone e attua progetti di valorizzazione. Inoltre, mette a disposizione degli studiosi materiale librario raro e di pregio, sempre attinente alla vita del paese.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono tali fondi avvengono previo accordo con il Presidente della Commissione di Biblioteca, che ne stabilirà i tempi e le modalità. Il prestito di tale materiale viene accordato di volta in volta compatibilmente con le esigenze di conservazione.

2.8 Utilizzo della sezione emeroteca

La Biblioteca Comunale di Barbarano Vicentino possiede collezione di periodici con abbonamenti in corso.

L'accesso alla consultazione in Biblioteca di quotidiani e periodici è immediato; è possibile anche il prestito del periodico fino ad un massimo di sette giorni.

2.9 Utilizzo delle postazioni per la visione di videocassette, DVD e l'ascolto di CD musicali

La Biblioteca Comunale di Barbarano Vicentino mette a disposizione dei propri utenti delle postazioni per la visione di videocassette, DVD, per l'ascolto di CD audio e programmi radiofonici. Le sessioni durano quanto dura la fonte prescelta, eventualmente prorogabili qualora non vi siano altri utenti che richiedono l'utilizzo. E' possibile l'utilizzo del solo materiale di biblioteca.

2.10 Servizio di prestito dei documenti della Biblioteca

Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi al servizio di prestito. La tessera d'iscrizione è personale e viene rilasciata gratuitamente, previa esibizione di un documento di identità personale e la sottoscrizione di un modulo con il quale si accettano le condizioni che regolano il servizio. Per i minori di 18 anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci, che si assume a nome del figlio l'impegno a rispettare le norme che regolano il servizio di prestito e che contemporaneamente lo autorizza a usufruire dei suoi servizi.

I dati personali dell'utente sono utilizzabili esclusivamente ai fini del servizio bibliotecario e sono conservati in modo da tutelare la riservatezza, ai sensi della legge sulla privacy.

In caso di smarrimento della tessera l'interessato deve dare immediata comunicazione alla Biblioteca e il rilascio del duplicato è subordinato al versamento di € 2,00 quale rimborso delle spese di stampa.

Il prestito è strettamente personale e l'utente non può prestare ad altri il documento ricevuto. I materiali presi a prestito non possono essere utilizzati in modo vietato dalla legislazione sul diritto d'autore (per es. riproduzione, proiezione in pubblico, ecc.).

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Si possono prendere a prestito contemporaneamente non più di tre documenti in tutto; tra i documenti è possibile il prestito di una sola "novità" libraria.

I minori di 14 e 18 anni non possono prendere a prestito documenti vietati alle rispettive fasce di età. Il personale non può sostituirsi al controllo dei genitori per i documenti che non sono sottoposti a censura ma che potrebbero colpire la sensibilità dei minori stessi. Peraltro il personale, se richiesto, è a disposizione per fornire suggerimenti utili ad orientarsi nella scelta dei documenti.

L'utente che riceve in prestito un documento deve controllare l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale addetto, a proprio carico, le mancanze e i guasti in esso eventualmente riscontrati. Il personale può escludere dal prestito dei documenti per esigenze di conservazione.

Il materiale già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente o a mezzo sms o e-mail l'utente entro 3 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 5 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale o alla successiva prenotazione. Si possono effettuare fino a tre prenotazioni.

Il documento deve essere restituito, nelle stesse condizioni in cui è stato prestatato (per es. è vietato sottolineare i libri), entro la scadenza prevista: libri trenta giorni consecutivi, videocassette DVD, CD e periodici sette giorni. Al momento della restituzione il personale rilascia una ricevuta che deve essere

conservata per almeno tre mesi quale prova dell'avvenuta riconsegna. L'utente deve segnalare eventuali guasti o difetti presenti nel documento per consentire di ripristinarlo a beneficio degli altri utenti.

In caso di ritardo viene inviato un sollecito postale o a mezzo sms o e-mail.

Se non vi è prenotazione si può rinnovare il prestito anche telefonicamente o via e-mail. Si possono effettuare fino a tre rinnovi per un libro stesso, mentre non sono ammessi rinnovi per videocassette DVD, CD e periodici e al massimo un rinnovo per le "novità".

In caso di danneggiamento o smarrimento di un documento l'utente dovrà riacquistarlo o, se fuori commercio, acquistarne uno analogo concordato con il Responsabile di Biblioteca.

Non sono normalmente ammessi al prestito: enciclopedie, dizionari e altre opere della sezione di consultazione, libri rari e di pregio, documenti della sezione locale.

L'utente, dopo la data di scadenza, ha quindici giorni di tempo per richiedere il rinnovo dei documenti prorogabili.

2.11 Utilizzo delle postazioni per videoscrittura, consultazione di CD-ROM e internet

La Biblioteca Comunale di Barbarano Vicentino mette a disposizione dei propri iscritti maggiori di 11 anni delle postazioni per la videoscrittura e la consultazione dei CD-ROM posseduti dalla Biblioteca stessa. Per accedere a tale servizio l'utente deve essere iscritto.

La tessera è personale e l'utente non può prestarla ad altri.

L'accesso è prorogabile qualora non vi siano altre richieste. Per accedere alle postazioni l'utente deve venire identificato e ciò può avvenire nei seguenti modi: l'utente deve compilare un modulo nel quale dichiara le proprie generalità, il proprio numero di tessera e la postazione che intende utilizzare oppure inserisce la tessera nell'apposita apparecchiatura che provvede al suo riconoscimento, oppure mediante password personali fornite dalla Biblioteca in apposito programma.

È vietato introdurre supporti magnetici e software in genere senza l'autorizzazione del personale.

È altresì proibito effettuare copie del software messo a disposizione dalla Biblioteca o modificare le configurazioni hardware dei computer.

Il personale è a disposizione per insegnare le nozioni di base non per svolgere lavori e ricerche al posto degli utenti.

2.12 Servizi internet disponibili tramite il portale www.biblioteca.barbarano-vicentino.vi.it

1. prestiti e prenotazioni: visualizza le informazioni sullo stato dei prestiti attivi e delle prenotazioni in tempo reale. E' possibile eliminare una prenotazione precedentemente inserita.
2. storico prestiti: visualizza i prestiti già restituiti e tiene in memoria le letture.
3. proposta nuovi acquisti: la sezione presenta un modulo per la richiesta di un documento non presente nella biblioteca.
4. dati personali: visualizza tutti i dati personali comunicati alla biblioteca e conservati nell'archivio su propria autorizzazione. Si può comunicare eventuali variazioni scrivendo un'e-mail alla Biblioteca. Qui si può cambiare la propria password.
5. prenotazione on line di un documento: si può prenotare uno o più testi estratti con una ricerca e verificare lo stato della tua prenotazione in ogni momento. Si riceverà comunicazioni a mezzo e-mail o sms o telefonicamente dalla biblioteca inerenti alla richiesta effettuata.

2.13 Servizio di accesso a internet

Nella Biblioteca di Barbarano Vicentino sono disponibili postazioni per l'accesso a Internet. Il costo del servizio è stabilito dalla Giunta Comunale ed è esposto vicino alle postazioni.

È vietato alterare i dati presenti nei siti visitati nonché compiere azioni che violino la legislazione sul diritto d'autore (per es. scaricare files musicali, ecc.). È vietato altresì collegarsi a siti che contengano materiale pornografico, violento o illegale. Qualora l'utente dovesse visitare tale siti per motivi di studio, dovrà comprovare le motivazioni addotte e il personale provvederà a fornire una postazione riservata in modo da non arrecare disturbo agli altri utenti. Il personale può interrompere senza preavviso il collegamento qualora gli utenti non osservino le regole sopra descritte.

Gli utenti non possono utilizzare la casella di posta elettronica della Biblioteca.

Il personale della Biblioteca può effettuare, in qualsiasi momento, il monitoraggio software e hardware della postazione, per verificare il corretto utilizzo degli strumenti. In base alla legislazione

antiterrorismo, i dati relativi alla navigazione saranno conservati nel rispetto della normativa sulla privacy.

3. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi di Biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca. Tuttavia concorrono allo stesso scopo, e quindi rientrano tra i parametri di giudizio, gli indicatori e i relativi valori elencati nella sottostante tabella.

La Biblioteca si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità dei propri servizi.

INDICATORE	VALORE
1. Ore di apertura settimanale al pubblico	15,15
2. Unità di personale in servizio full time (a vario titolo) ogni 1.000 abitanti	0,20
3. Periodici (compresi i quotidiani) ogni 1.000 abitanti	3,5
4. Numero acquisizioni annue di documenti ogni 1.000 abitanti	80
5. Indice di prestito	0,93
6. Tempi di attesa per iscrizione (garantito all'80% dei casi)	10'
7. Tempi di attesa per prestito (garantito all'80% dei casi)	5'

4. LIMITI ED ESCLUSIONI

4.1 Chiusure

Il Sindaco può prevedere, con ordinanza debitamente motivata, la chiusura al pubblico della Biblioteca per cause di forza maggiore (momentanea assenza delle condizioni di sicurezza, carenza di personale, ecc.) o per attività di riordino degli scaffali e revisione dei cataloghi. Della chiusura viene data tempestiva informazione all'utenza. Per assicurare la continuità del servizio in caso di assenze prolungate, i dipendenti devono essere sostituiti utilizzando personale professionalizzato inserito in apposita graduatoria.

Il Presidente della Commissione di Biblioteca per esigenze di servizio o per cause di forza maggiore può momentaneamente disporre, previa tempestiva informazione all'utenza, la sospensione temporanea di alcuni servizi e la chiusura temporanea di talune sezioni, nonché la chiusura del pubblico dalla Biblioteca per periodi di tempo inferiori ai due giorni lavorativi consecutivi.

4.2 Esclusioni

L'utente che tenga nell'ambito dei locali della Biblioteca e delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo o giudicato pregiudizievole del corretto funzionamento del servizio, nonché non rispettoso della presente Carta dei Servizi e della eventuali ulteriori disposizioni impartite dal Responsabile di Biblioteca e dal Presidente della Commissione di Biblioteca, dovrà essere dapprima richiamato dal personale in servizio, che, in caso di reiterata inosservanza, potrà allontanarlo dalla Biblioteca al massimo per un giorno.

Il Responsabile di Biblioteca ha facoltà di emanare provvedimenti, adeguatamente motivati, di momentanea esclusione o di limitazione dell'accesso alla struttura o a determinati servizi nei confronti di quegli utenti che abbiano compiuto mancanze particolarmente gravi o persistano nel mantenere un comportamento scorretto. Avverso tale provvedimento, l'utente potrà fare reclamo al Responsabile di Biblioteca.

Analogamente, Il Presidente della Commissione di Biblioteca può sospendere un utente dai servizi della Biblioteca fino a che non abbia ottemperato ai propri obblighi nei seguenti casi:

- dopo che ad un utente siano stati inviati tre solleciti per la restituzione di un documento e che questi non abbia provveduto alla restituzione;
- dopo due volte che un utente dichiara di aver restituito un documento, ma non ha la ricevuta comprovante l'avvenuta restituzione e non risulta dal catalogo della Biblioteca.

5. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

5.1 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 all'utente per scritto, via fax o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

Il Responsabile della Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

5.2 Proposte e desiderata

Gli utenti possono presentare proposte per il miglioramento dei servizi. In particolare ogni anno possono presentare proposte di acquisto di documenti.

5.3 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

L'Amministrazione Comunale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali adeguati ed idonei, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- adeguare il proprio comportamento al Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni e al Codice deontologico del Bibliotecario;
- qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari;

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (il silenzio nelle stanze di lettura, il divieto di fumare e di parlare al telefono cellulare, ecc.);
- rispettare i documenti, gli arredi e le attrezzature senza recarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

I Doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.