



Carta dei servizi della Biblioteca Comunale

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 20 del 29/01/2013

Modificata con determinazione del responsabile del servizio n° 383 R.G. del 30/06/2017

Amministrazione Comunale di Torri di Quartesolo
Assessorato alla Cultura
Rete Bibliotecaria Vicentina - Biblioirete

Biblioteca Comunale di Torri di Quartesolo
Via Aldo Moro 1
tel.: 0444/250239 – 250259
e-mail: biblioteca@comune.torridiquarteso.vi.it

www.comune.torridiquarteso.vi.it – <http://biblioirete.comperio.it/library/Torri-di-Quarteso/>

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Torri di Quartesolo è il documento con cui il Comune ne descrive le singole attività e ne definisce gli standard di qualità che il cittadino può e deve controllare. La carta ha un forte carattere di impegno del Comune verso gli utenti ed anche di garanzia che le modalità di erogazione dei servizi descritte siano rispettate e migliorate.

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.

La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti, e si basa su una serie di principi generali, quali: uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti, parità di trattamento, obiettività, giustizia ed imparzialità. I servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare e la partecipazione del cittadino deve essere sempre garantita, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Biblioteca Comunale di Torri di Quartesolo è un servizio del Comune che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente all'informazione, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana. La biblioteca sostiene la formazione dei cittadini durante tutto l'arco della vita e si propone come patrimonio della comunità, liberamente fruibile, come previsto dal *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche*.

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibile all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale, con particolare attenzione per la 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 due sale lettura riservate anche allo studio di testi propri ed una sezione emeroteca per la consultazione di quotidiani e riviste posta all'entrata della biblioteca.

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito nei seguenti orari di apertura:

lunedì:	9.00 – 13.00	14.30 – 19.00
martedì	--	14.30 – 19.00
mercoledì	--	14.30 – 19.00
giovedì	9.00 – 13.00	14.30 – 19.00
venerdì	9.00 – 13.00	
sabato	9.00 – 13.00	

Cooperazione interbibliotecaria:

La Biblioteca Comunale di Torri di Quartesolo aderisce alla Rete Bibliotecaria Vicentina (RBV), che utilizza il medesimo software gestionale e permette di accedere all'intero patrimonio documentario della Rete, 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 Comperio Srl fornisce i servizi di catalogazione dei nuovi acquisti e trasporto librario dell'intera rete bibliotecaria vicentina. Ogni singola biblioteca della Rete provvede alla catalogazione decentrata.

Servizi offerti:

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 le biblioteche italiane) e di fornitura di documenti. 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. Sono disponibili anche i numeri arretrati, che vengono conservati con criteri diversi;
- Consultazione cataloghi: Si possono consultare i cataloghi elettronici in cui, oltre al patrimonio della biblioteca di Torri, è visibile il possesso delle biblioteche della rete di cooperazione provinciale;
- Angoli lettura e consultazione: sono a disposizione romanzi, racconti, saggi, manuali, guide e trattati di tutte le discipline;
- Vetrina novità: ciclicamente vengono esposti gli ultimi acquisti, che possono essere subito presi in prestito e che sono inseriti in elenchi cartacei per "saggistica" e per "narrativa", a disposizione del pubblico in sede. E' inoltre possibile prendere visione delle novità acquisite dalla biblioteca anche collegandosi all'indirizzo: <http://biblioinrete.comperio.it/library/Torri-di-Quartesolo/novita-e-consigli-di-lettura/>
- 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) e ciò che di meglio produce l'editoria italiana;
- Spazio giovani adulti: propone una scelta continuamente aggiornata di romanzi adatti e destinati al pubblico degli adolescenti;
- Servizio internet: sono disponibili 2 postazioni per la navigazione e la videoscrittura;
- Mediateca adulti e ragazzi: è presente e viene costantemente incrementata una sezione di film di tutti i generi, documentari, audio-libri, kitmultimediali (libro + film/cd-audio). Sono presenti anche film di animazione e audio-registrazioni per ragazzi;
- Servizio di riproduzione in fotocopia: è disponibile per gli utenti il servizio di stampa in b/n, a colori, in formato A4 e A3 a pagamento. E' concessa soltanto la riproduzione del materiale documentario della Biblioteca. Ai sensi dell'art. 68 della L. n. 633 del 22/04/1941, è consentita la riproduzione per uso personale nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico.

Al primo piano:

- Sale per lo studio individuale: dove sono esposte alcune opere di consultazione (enciclopedie generali e delle specifiche discipline, dizionari, atlanti, grandi opere in più volumi).
- Sezione locale: si occupa di documentare la storia della comunità conservando tutti i materiali (libri, opuscoli, riviste ...) che costituiscono una testimonianza del nostro passato.

Le sale al primo piano attualmente non sono accessibili alle persone con disabilità motoria.

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.

L'iscrizione dei minorenni deve essere autorizzata da un genitore o da chi ne fa le veci (presente al momento dell'iscrizione). Viene fatta e conservata copia del documento del genitore.

Gli utenti iscritti presso la biblioteca di Torri di Quartesolo sono riconosciuti come utenti di tutte le biblioteche appartenenti alla Rete Bibliotecaria Vicentina. 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.

Per essere cancellato dagli archivi informatizzati l'utente deve presentare richiesta scritta.

Servizio di prestito:

Qualsiasi utente della biblioteca di Torri di Quartesolo è riconosciuto dalle biblioteche della Rete Bibliotecaria Vicentina 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 Torri di Quartesolo, che viene rilasciata su richiesta.

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. Sono poi disponibili 2 download di e-book al mese dei quali non è possibile effettuare il rinnovo.

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

Durata del prestito:

libri della biblioteca di Torri di Quartesolo: 30 giorni

libri delle altre biblioteche della rete provinciale: 30 giorni

cd, dvd, videocassette, periodici e carte geografiche: 7 giorni

kit multimediali: 30 giorni

e-book: 14 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 mail, telefono oppure direttamente dal catalogo elettronico.

Per gli e-book, come sopra indicato, non è possibile il rinnovo del prestito.

Prenotazioni:

E' consentita la prenotazione di uno o più documenti via mail, telefono oppure direttamente dal catalogo elettronico (via web o in biblioteca). Al momento della prenotazione è possibile scegliere la biblioteca dove ritirare l'opera, purché questa faccia parte della Rete Bibliotecaria Vicentina.

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

Si possono prenotare fino a cinque e-book se non disponibili.

Il controllo dei propri prestiti/prenotazioni può essere richiesto anche solo telefonicamente oppure collegandosi al sito: <http://biblioinrete.comperio.it> e accedendo alla propria scheda.

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 Torri o presso una delle biblioteche della Rete Bibliotecaria Vicentina.

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.

Servizio di prestito interbibliotecario nazionale e di *document delivery*:

E' possibile richiedere in prestito anche materiale non presente nel catalogo bibliotecario provinciale vicentino. Se il libro desiderato è posseduto da altre biblioteche italiane il bibliotecario provvede a localizzarlo ed eventualmente a richiederlo. Questo servizio è a pagamento: l'utente interessato dovrà rimborsare le spese sostenute per suo conto. L'utente che riceve in prestito il materiale da altra biblioteca è implicitamente tenuto ad accettare le condizioni di prestito e di regolamento di quest'ultima.

Il servizio di fornitura documenti (*Document Delivery*) è tariffato secondo indicazione della biblioteca fornitrice.

Servizio internet:

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. La connessione ad Internet è consentita, anche su prenotazione telefonica.

E' disponibile il servizio wi-fi per 10 ore al giorno.

Possono accedere al servizio Internet e Wi-fi esclusivamente gli iscritti al servizio; al momento dell'iscrizione al servizio gli utenti devono presentare un documento di identità in corso di validità e accettare integralmente le "Norme per l'utilizzo del servizio internet in biblioteca", esposte in biblioteca e allegate all'iscrizione stessa.

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.

E' possibile stampare dalle postazioni internet documenti (anche da chiavetta); i costi per le stampe, e anche per le fotocopie, sono quelli stabiliti dalla Giunta Comunale ed esposti al pubblico.

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.

Rapporto con gli utenti:

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti, gli arredi della biblioteca, il personale stesso. Per accedere alle zone studio è necessario essere regolarmente iscritti alla Biblioteca e compilare il registro presenze presso il banco prestiti presentando la propria tessera personale.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Forme di partecipazione degli utenti:

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami alla biblioteca nei seguenti modi:

- con una lettera, un fax o una e-mail alla biblioteca comunale
- rivolgendosi allo Sportello Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il Municipio compilando il Mod. 066 "Segnalazione, richiesta intervento, reclamo"

La presente "Carta dei Servizi" è consultabile anche on-line all'indirizzo <http://biblioinrete.comperio.it/library/Torri-di-Quartesolo/about/>, dove sono reperibili anche risposte alle domande più frequenti sull'erogazione dei servizi della Biblioteca Comunale.

Gli articoli della seguente Carta dei servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento del Responsabile del Servizio.

Spetterà al Responsabile del Servizio informare puntualmente gli utenti sulle modifiche apportate.