

BIBLIOTECA CIVICA DI CAMISANO VICENTINO

GUIDA AI SERVIZI

INTRODUZIONE

La Guida ai servizi della Biblioteca comunale descrive i principali servizi della Biblioteca e la loro modalità di erogazione, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

La Guida dei servizi si ispira a:

- **Uguaglianza:** la Biblioteca civica fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinione, condizione sociale;
- **Imparzialità e continuità:** i servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità;
- **Accessibilità:** gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica;
- **Diritto di scelta:** le raccolte e i servizi comprendono documenti e fonti di informazioni in grado di soddisfare orientamenti culturali, opinioni, idee diverse;
- **Partecipazione, chiarezza, trasparenza:** ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza;
- **Efficacia, efficienza ed economicità:** la Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza ed efficacia nonché degli standard di qualità promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

- **Servizi bibliotecari di base:** sono orientati alla promozione della lettura, all'accessibilità degli strumenti e dei mezzi conoscitivi e alla diffusione dell'informazione;
- **Servizi bibliotecari di studio:** sono orientati a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti e delle informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento.

In dettaglio i servizi sono articolati in:

- Servizi di prestito;
- Prestito interbibliotecario;
- Servizi di informazione bibliografica e documentaria (reference in sede e online);
- Servizio di riproduzione dei documenti, nel rispetto delle norme sul diritto d'autore
- Servizio di consultazione cataloghi in sede;

- Catalogo elettronico collettivo consultabile presso la sede e via internet, aggiornato in tempo reale;
- Servizi telematici e multimediali;
- Promozione alla lettura e visite e guidate.

ISCRIZIONE

Per iscriversi al prestito ed a tutti gli altri servizi offerti dalla Biblioteca è necessario richiedere l'iscrizione con modulo sottoscritto presentando il proprio codice fiscale e un documento valido. Per i minori è richiesta la firma di un genitore.

L'iscrizione è libera, gratuita e dà diritto a usufruire di tutti i servizi della Biblioteca.

L'utente è tenuto ad aggiornare i propri dati in caso di eventuali cambiamenti.

PRESTITO

La maggior parte del patrimonio è ammessa al prestito

Di norma possono essere presi in prestito fino a 10 libri oltre a 2 dvd per volta; il numero massimo di materiali presenti nel proprio profilo utente è di n. 40 documenti tra prestiti e prenotazioni dei vari materiali.

I periodici possono essere prestati solo per i numeri arretrati.

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione (dizionari, enciclopedie, atlanti e annuari) e le opere di particolare pregio o rarità. Sono previste forme speciali di prestito breve delle opere di consultazione per documentate esigenze di lavoro o studio.

La durata del prestito è di 30 gg. per i libri (rinnovabile una volta), 7 gg. per i multimediali (rinnovabile una volta), 7 gg. per le riviste

Alla scadenza del prestito è possibile chiedere il rinnovo anche telefonicamente. Il rinnovo non è possibile se il libro è prenotato.

Limitazioni al prestito potranno essere attivate per necessità particolari o motivate esigenze di servizio.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

E' possibile usufruire di prenotazione/prestito di libri e documenti che non sono disponibili nella propria Biblioteca ricorrendo alla cooperazione interbibliotecarie e, precisamente:

- al prestito intrasistemico, tra biblioteche della stessa rete (Biblioinrete per Camisano) che utilizzano un unico software e gestiscono un'unica anagrafe degli utenti;
- al prestito intersistemico tra biblioteche di reti diverse sempre appartenenti al sistema cooperativo SBPV.

SERVIZIO ONLINE

Gli utenti iscritti alla Biblioteca possono accedere ai servizi online dell'OPAC della rete Biblioinrete: possono prenotare documenti online, richiedere il rinnovo del prestito, controllare i propri prestiti in corso e le scadenze, i prestiti storici, esprimere richieste di acquisto, inserire recensioni, salvare bibliografie personali.

RITARDI E SANZIONI

In caso di mancata restituzione dei libri prestati l'utente riceverà adeguato sollecito.

Dalla data del sollecito l'utente avrà 7 giorni utili per la restituzione, trascorsi i quali incorrerà nella sospensione dal prestito per un periodo pari ai giorni di ritardo maturati.

Il lettore è responsabile della buona tenuta di libri, DVD e altri documenti dati a prestito.

Eventuali danni ai materiali prestati comportano l'addebito del costo dell'opera. In caso di smarrimento il lettore è tenuto a sostituire l'esemplare con una copia simile o, qualora non sia possibile, a rimborsarne il costo.

SERVIZI DI INFORMAZIONE E CONSULENZA

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza e informazioni, di assistenza alle ricerche di carattere scolastico, bibliografico o di altro genere (reference in sede e online).

La Biblioteca dispone di un catalogo elettronico collettivo consultabile in sede e via Internet, aggiornato in tempo reale.

I cataloghi automatizzati della Biblioteca, della rete Biblioirete, del Servizio Bibliotecario Provinciale e delle biblioteche venete aderenti a S.B.N. (Servizio Bibliotecario Nazionale) sono disponibili al pubblico gratuitamente, in formato elettronico, su base dati locale o remota, con un'interfaccia amichevole di facile consultazione.

I cataloghi delle biblioteche sono consultabili anche in Internet ai siti:

- <http://biblioirete.comperio.it>
- <http://biblioteche.provincia.vicenza.it>
- <http://94.93.17.220/zetesis/sbpv.aspx>
- <http://opac.regione.veneto.it/SebinaOpac/Opac>

Per ricerche e informazioni di carattere specialistico si avvale, se necessario, della consulenza di esperti di altre biblioteche della rete provinciale.

LETTURA E CONSULTAZIONE

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 sono organizzati tenendo conto delle diverse esigenze del pubblico, bambini, ragazzi, studenti, studiosi e lettori nel tempo libero. E' disponibile una sala lettura riservata anche allo studio di testi propri.

La Biblioteca dispone di una ricca emeroteca con periodici, quotidiani, riviste per la lettura in sede ed eventualmente il prestito.

CONSIGLI DI LETTURA

Il personale qualificato assiste l'utente nella scelta dei libri aiutandolo ad orientarsi tra le varie sezioni della Biblioteca. Su richiesta, suggerisce e consiglia letture fornendo informazioni sulle diverse tipologie di autori e di generi letterari.

Le copertine delle opere di recente acquisizione o novità di narrative, vengono esposte su apposito pannello, accompagnate da un breve sunto del contenuto oppure raccolte in apposito schedario consultabile dall'utenza.

SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti secondo un tariffario deliberato dalla Giunta ed esposto al pubblico. 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.

SERVIZIO FORNITURA DOCUMENTI

La Biblioteca assicura il servizio di "Document Delivery" prenotando, richiedendo, fornendo e facendo circolare nelle casse del trasporto, materiali informativi vari (fotocopie, estrazione da banche dati, etc.) per cui viene richiesto un eventuale rimborso spese, come previsto dai regolamenti in atto

SERVIZI TELEMATICI E MULTIMEDIALI

La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali. Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (Cd-rom, banche dati...) o tramite connessione a Internet.

SERVIZIO INTERNET

La Biblioteca riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per l'accessibilità a risorse non altrimenti disponibili e mette a disposizione dei propri utenti un servizio internet come ulteriore strumento di informazione, ricerca, studio e documentazione rispetto alle fonti tradizionali.

E' consentito il libero accesso a Internet a tutti gli utenti della Biblioteca.

Con l'entrata in vigore del D.L. n° 144 del 27 luglio 2005 convertito in Legge n. 155 del 31 luglio 2005, recante "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale", la biblioteca è tenuta ad identificare, con un documento di identità valido, chi accede ai servizi telematici registrandone i dati personali, a monitorare l'utilizzo delle postazioni e ad archiviare i dati relativi alla navigazione.

L'utilizzo è previsto per un massimo di un'ora. Qualora non vi siano altre richieste di utilizzo della postazione, l'utente ha la facoltà di proseguire nella ricerca.

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo utente. Il servizio è rivolto ad utenti che siano già in possesso delle conoscenze informatiche di base; pertanto la Biblioteca garantisce la sola assistenza informativa all'utilizzo delle postazioni.

L'accesso a Internet è un servizio che l'Amministrazione Comunale mette a disposizione degli utenti gratuitamente (delibera di Giunta Comunale n. 30 del 21/02/2013).

In caso di stampe si applica la tariffa in vigore prevista per i costi di riproduzione con riferimento al costo per foglio, così come determinata con delibera di Giunta Comunale n. 30 del 21/02/2013

stampe/fotocopie bianco e nero A4	0,15
fotocopie/stampe A3 bianco e nero	0,25
fotocopie/stampe A4 colore	0,30
fotocopie/stampe A3 colore	0,50

Il limite massimo di stampe consentito è di n. 25 A4 b/n e n. 5 A4 colore, per seduta.

Sono disponibili i seguenti servizi:

- consultazione siti e pagine web;
- utilizzo di programmi software installati nel PC (Pacchetto Open Office);
- utilizzo di supporti multimediali della biblioteca;
- lettura e scarico dati (download) su supporto proprio per la memorizzazione (CD e memorie USB);

- utilizzo posta elettronica attraverso proprio account esclusivamente in modalità http;
- stampe dei documenti.

Non sono disponibili i seguenti servizi:

- account di posta elettronica;
- caricamento di file in rete (upload);
- comunicazione sincronica tra più utenti (chat, instant messaging e giochi in rete, telefonate virtuali e tutte le forme di comunicazione sincronica);
- commercio elettronico e servizi a pagamento.

I minori, che abbiano compiuto almeno quattordici (14) anni possono utilizzare il servizio esibendo, oltre alla tessera della biblioteca, anche l'autorizzazione dei genitori o di chi esercita la potestà genitoriale.

I minori di quattordici (14) anni, possono utilizzare il servizio solo con l'assistenza di un adulto.

Il personale della biblioteca non è tenuto ad esercitare l'assistenza e la supervisione sull'uso di internet da parte del minore che è demandata ai genitori o a chi esercita la potestà genitoriale.

Ad ogni utente è richiesto un comportamento rispettoso delle norme di buon uso dei servizi di rete.

Internet non può essere usato per scopi non riconducibili a studio e ricerca, o di lucro, ed in ogni caso per scopi vietati dalla legislazione vigente.

La biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, e quindi, non è in alcun modo responsabile per i contenuti presenti nel web.

L'utente è direttamente responsabile civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi dell'uso fatto del servizio internet, ed in particolare in ordine alla violazione degli accessi protetti, del diritto alla privacy, dei copyright e delle licenze d'uso.

La biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

E' fatto divieto di installare programmi, alterare o rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della biblioteca.

In caso di infrazione, l'utente è obbligato al risarcimento del danno economico arrecato.

Nel rispetto della legge italiana sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003), i dati raccolti per poter accedere al servizio derivano esclusivamente dai documenti di identità esibiti obbligatoriamente all'atto dell'iscrizione. La Biblioteca assicura il corretto trattamento dei dati acquisiti, secondo quanto previsto dal su citato D.Lgs.

Il personale addetto alla Biblioteca adotta le misure necessarie per il monitoraggio delle attività telematiche (memorizzazione e mantenimento dati registrati) secondo le modalità previste dalla predetta Legge n. 155/2005.

La biblioteca assicura la piena informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

L'utente è a conoscenza del fatto che gli accessi alla rete vengono registrati e possono essere verificati su richiesta delle autorità competenti (es. Polizia Postale, autorità giudiziaria).

SERVIZI PER BAMBINI E RAGAZZI

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la Biblioteca organizza spazi e servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico.

In particolare la Biblioteca offre consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte della lettura e per l'istruzione all'uso delle diverse fonti informative, nel rispetto del

principio dell'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità critiche ed espressive dei ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

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.

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