

Città di Piove di Sacco (Padova)

Biblioteca civica “Diego Valeri” - Biblioteca “Emanuele Munari”

La carta dei Servizi

Presentazione

Le funzioni del servizio bibliotecario vanno tradotte in servizi. Nelle scelte di management della biblioteca pubblica aver chiare le funzioni che la specifica biblioteca andrà a svolgere all'interno del tessuto sociale nel quale si inserisce significa anche dare l'impronta necessaria per la realizzazione dei servizi al pubblico. Giorgio Montecchi e Fabio Venuda spiegano che “la funzione di mediazione propria della biblioteca viene realizzata attraverso l'organizzazione di servizi e la predisposizione di strumenti che agevolano il lettore nella ricerca e lo mettono in grado di sfruttare il patrimonio di informazioni gestito dalla biblioteca stessa.”¹

Domenico Ciccarello² individua come la biblioteca pubblica dovrà erogare i propri servizi ricordando di essere: “inclusiva: offrire servizi e raccolte eterogenei, adatti a soddisfare i diversi bisogni e le esigenze speciali degli utenti (per es. anziani, disabili, stranieri); amichevole: incentivare l'uso delle raccolte e dei servizi e la frequentazione degli spazi proponendo ambienti invitanti e uno stile di comunicazione accogliente e non troppo formale; centrata sull'utente: tutta la sua organizzazione deve tendere alla soddisfazione del pubblico; locale: rappresentare un riferimento per la comunità residente sviluppando un sistema di informazioni e realizzare servizi di utilità pratica per i cittadini nella loro vita quotidiana in rapporto al proprio territorio ed un sistema di raccolta, archiviazione, organizzazione e documentazione di materiali di ogni genere, riferibili alla storia, all'arte, alla cultura, alle vicende politiche, economiche, sociali e materiali della realtà territoriale; interculturale e multilingue: tendere a rappresentare la società globale, venendo incontro a bisogni di lettura, informazione, dialogo e scambio culturale, integrazione sociale di persone con culture e lingue diverse; multimediale: accogliere l'informazione registrata su qualunque supporto e in qualunque formato e promuove l'uso esperto e consapevole dei nuovi media e di internet; contemporanea, nel senso che essa aggiorna le sue raccolte cercando di documentare nuove espressioni di idee e di pensiero; reticolare: partecipa a reti e sistemi di cooperazione con altre biblioteche, scuole e istituti culturali, associazioni ed organizzazioni.” La biblioteca, il suo patrimonio documentario e strumentale, il suo personale, le sue tecniche organizzative

¹ G. Montecchi, F. Venuda, *Manuale di biblioteconomia*, Milano, Editrice Bibliografica, 4^a ed, 2006, p. 87

² D. Ciccarello, Voce “027.4 Biblioteche pubbliche”, *Biblioteconomia: guida classificata*, Milano, Editrice bibliografica, 2007, p. 720-734

e gestionali debbono essere al servizio della comunità e porre al centro della propria azione l'utente (effettivo e potenziale).³

Il servizi sono finalizzati ai bisogni dell'utenza e variano nel tempo, seguendo le evoluzioni culturali, sociali e tecnologiche. Occorre che la biblioteca pubblica sappia favorire e rendere duraturo questo contatto⁴ grazie ad orari di apertura adeguati ed ambienti accattivanti, la qualità delle raccolte⁵, la competenza del personale. I servizi bibliotecari debbono essere di facile accesso e di facile impiego⁶, con segnaletica chiara e diffusa, con fondi documentari e strumenti congrui ai bisogni conoscitivi del presente, con spazi e arredi confortevoli⁷ assumendo l'idea-guida dell' *user friendly*; si parla di "centralità dell'utente" e di "biblioteca amichevole."⁸ "Se l'amichevolezza non è solo un modo di *proporsi* ma un modo di *essere* bisogna lavorare sull'insieme della biblioteca, che è qualcosa di più dell'insieme delle sue parti e bisogna trovare un elemento di coagulo su cui imperniare il rapporto con il pubblico. Forse è la comunicazione a compendiare questi aspetti e ad esprimere una sintesi in quanto concezione del processo gestionale ed organizzativo."⁹ Vi è un rapporto nuovo che si è stabilito fra biblioteca e pubblico e nell' impatto che questo rapporto ha sull'organizzazione del servizio compresa l'organizzazione delle collezioni, dalla scelta alla catalogazione fino alla gestione dei documenti negli scaffali. Questo ha significato ripensare tecniche, modelli organizzativi, orari di lavoro, ecc. partendo dalle esigenze dei cittadini, cercando di capire i loro bisogni, proporre delle risposte, ma anche essere pronti a cambiarle se o quando non funzionano più. L'importante è che la biblioteca non si stanchi di sperimentare, di leggere e riflettere sui propri risultati, di cambiare se stessa ed il proprio modo di agire, di essere il più possibile attenta nei confronti dell'utenza.¹⁰ Il valore aggiunto dipende soprattutto dalla capacità e dalla qualità del lavoro di intermediazione professionale, specialmente rivolgendosi alla generalità dei cittadini. Le Biblioteca pubblica deve sapersi rivolgere a pubblici differenziati (per età, cultura, nazionalità);¹¹ proporsi di dare risposte ad esigenze informative e conoscitive diverse¹²

³ J. Van Vaerenbergh, *Biblioteche e cittadini nella società dell'informazione*, in "La biblioteca amichevole", Milano, Bibliografica, 2000

⁴ J. Thorhauge, *Public libraries and the Information Society*, Luxembourg, The European Commission, 1997

⁵ G. Solimine, *Le raccolte delle biblioteche*, Milano, Bibliografica, 2001

⁶ C. Shapiro, H. Varian, *Information rules. Le regole dell'economia dell'informazione*, Milano, Etas, 1999

J. Rifkin, *L'era dell'accesso. La rivoluzione della new economy*, Milano, Mondadori, 2000

⁷ G. Di Domenico, M. Bosco, *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Bibliografica, 1998

⁸ O. Foglieni (a cura di), *La biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000

⁹ G. Solimine, *Sul concetto di biblioteca amichevole*, in "La biblioteca amichevole", Milano, Bibliografica, 2000, p. 28

¹⁰ C. Batt, *The heart and brain of the information society: public libraries in the 21st century*, in "Libraries for the new Millennium. Implications for managers", London, Library Association Publishing, 1997

¹¹ *Dieci ragioni per offrire servizi bibliotecari multiculturali*, "aib notizie", 17 (2005), 3

¹² R. Tennant, *Skills for the new millennium*, "Library journal", January (39) 1999.

(dall'informazione di comunità, all'assistenza alle ricerche scolastiche, ai consigli di lettura); garantire diverse modalità di fruizione (studio individuale e collettivo, lettura in relax, orientamento informativo e bibliografico assistito, prestito di documenti a domicilio); dotarsi e mettere a disposizione documenti eterogenei (nel supporto come nel contenuto o nel suo livello di approfondimento); offrire servizi di vario tipo, che non sono più solo quelli tradizionali, ma utilizzano altresì le nuove tecnologie: postazioni internet, sezioni o quantomeno scaffali multiculturali;¹³ nuovi documenti, strumenti e servizi non aggiuntivi, ma costitutivi della biblioteca.

La biblioteca pubblica va intesa come un servizio pubblico locale deputato a soddisfare il diritto all'informazione del cittadino ed il ruolo del bibliotecario è sempre più quello di navigatore-mediatore del sapere. Se vuole essere un organo vitale della collettività, la biblioteca pubblica deve saper essere una fonte essenziale d'informazione a disposizione di tutti i cittadini, aiutare chi si rivolge ad essa a farsi strada tra questa abbondanza (o ridondanza) di informazioni.¹⁴ Nell'età della multimedialità, con la ricchezza caotica della disponibilità informativa che la contraddistingue¹⁵, il bisogno di un'organizzazione del sapere aumenta piuttosto che diminuire. Vi è internet, ma ci sono tanti altri modi e strumenti per diffondere informazioni, compresi quelli tradizionali: strumenti digitali, cartacei, audiovisivi. La biblioteca pubblica deve far ricorso a qualunque forma di trasmissione di informazioni che meglio si adatti alla collettività che serve.¹⁶

I servizi erogati verso l'esterno sono orientati dagli spazi dell'edificio bibliotecario e devono rispondere ai principi di trasparenza, leggibilità e coerenza.¹⁷

Inoltre non si può prescindere oramai dall'interscambio bibliotecario e dai rapporti strutturati fra biblioteche pubbliche del territorio della Saccisica e del Conselvano.

Parliamo di *resource sharing*¹⁸ che può essere tradotto come condivisione delle risorse: "l'espressione *resource sharing* ha un'accezione ampia, praticamente onnicomprensiva, e viene utilizzata nel mondo angloamericano per far riferimento a qualunque attività latamente cooperativa; il suo uso è simile a

L. Crocetti: *Bibliothecarius technologicus. Rivoluzione quantitativa o nascita di una nuova specie?*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), 4

¹³ *Linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Roma, AIB, 2003

¹⁴ C. Lynch, *Civilizing the information ecology*, in "Information landscapes for a Learning Society. Networking and the Future of Libraries", London, Library Association Publishing, 1999

¹⁵ A. Saltarelli, *Affrontare l'information overload: una riflessione sulle patologie da eccesso di informazione*, "Bollettino AIB", 42(2002), 1, pp.7-20

¹⁶ L. Crocetti, *I cittadini e le biblioteche*, in "La biblioteca, il cittadino, la città. Atti del XLII Congresso nazionale dell'AIB", Trieste, 27-28-29 novembre 1996", Roma, AIB, 1998

¹⁷ A. Agnoli, *lo spazio e i modi del leggere in biblioteca*, intervento al convegno *Le teche della lettura. Leggere in biblioteca al tempo della rete*, Milano, Palazzo delle Stelline, 17-18 marzo 2005

¹⁸ C. Prabha et al., *Resource sharing in a changing environment*, "Library Trends", Winter 45(3), 1997.

quello che nel contesto italiano viene fatto del termine cooperazione. La parola *resource* (risorsa), infatti, può essere riferita a qualunque cosa, persona o azione utile per il raggiungimento di un obiettivo; tale parola, usata da sola, non implica necessariamente reciprocità. Il termine *sharing* fa pensare all'allocazione, all'assegnazione, alla ripartizione di qualcosa che è posseduto a beneficio di altri. Usati insieme, i due termini implicano reciprocità e identificano una partnership nella quale auspicabilmente ciascuno ha qualcosa di utile da offrire agli altri ed afferma la propria volontà e capacità di renderlo disponibile e viceversa"¹⁹.

L'apertura della biblioteca alla cooperazione diventa necessaria per superare la staticità e l'isolamento in cui si trovano molte strutture e per far fronte ai tagli finanziari.

Negli ultimi anni la cooperazione si è aperta ad ogni tipologia di biblioteca, coinvolgendo strutture diverse tra loro che nell'attività portano le proprie esperienze, le proprie peculiarità e ricchezze. "Il complesso dei servizi alla comunità migliora quando le biblioteche stabiliscono rapporti di scambio reciproco. La cooperazione produrrà meno duplicazioni nei servizi, l'integrazione delle risorse per il massimo risultato ed un miglioramento complessivo dei servizi alla comunità".²⁰

Ma cooperare oggi non può essere solo una scelta operata per far fronte alle penurie di mezzi e forze. Il termine oggi si è caricato di un'importanza ed una complessità maggiori tanto da essere riconosciuto come attività fondamentale per un "istituto della mediazione comunicativa."²¹ Quando si parla di cooperazione in ambito bibliotecario s'intendono tutte quelle azioni che un gruppo di biblioteche intende condividere per raggiungere uno scopo prefissato. La cooperazione si attua quindi a seguito di una chiara definizione delle finalità per le quali si intende dare vita ad un'attività cooperativa. La collaborazione, sostiene Anna Galluzzi, deve essere una soluzione adottata primariamente per esaltare le proprie finalità di servizio e per ottenere un reale ampliamento dell'offerta informativa.

Pertanto la presente carta non può prescindere da BBSC, dalla rete bibliotecaria diffusa nel territorio per come si è strutturata, dalla valorizzazione del servizio di prestito documentario, individuando le procedure specifiche relative ai servizi erogati dalla realtà biblioteconomia di Piove di Sacco.

Piove di Sacco, 30. 11. 2009

Dr.ssa Raffaella ZANNATO

¹⁹ Ibid., p. 28

²⁰ AIB, *linee guida IFLA/UNESCO*

²¹ G. Solimine, *Prefazione* in A. Galluzzi, *Biblioteche e cooperazione*, Editrice Bibliografica, 2004, p.11

CITTÀ DI PIOVE DI SACCO (Padova)

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECHE COMUNALI (BC)

SEDI

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

BIBLIOTECA COMUNALE “DIEGO VALERI”

Indirizzo: via Garibaldi, 40 – 35028 Piove di Sacco (PD)

e.mail: biblioteca@comune.piove.pd.it

Telefono : 0499709314

Fax : 0499709315

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 15 -19; giovedì e sabato: 9 -12,30

Sala lettura-emeroteca: dal lunedì al venerdì 9.15 -19; sabato 9 -12,30

BIBLIOTECA COMUNALE “EMANUELE MUNARI”

Indirizzo: via Villa – 35028 Corte di Piove di Sacco (PD)

Orario di apertura: Giovedì 15 – 17; Sabato 9.30 – 12.30

La chiusura dei servizi di front-office viene effettuata 15 minuti prima dell’orario di chiusura della struttura

CITTÀ DI PIOVE DI SACCO (Padova)

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECHE COMUNALI

PRESTITO DOCUMENTARIO

1. PREMESSE

1.1. Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi delle Biblioteche Comunali di Piove di Sacco,” d’ora in poi BC, con riferimento alla normativa vigente in materia di servizi,²² ha lo scopo di favorire la tutela dei diritti degli utenti.

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.

²² Le leggi di riferimento sono le seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla “*Carta dei servizi*”;

- Legge 241/1990 e successive integrazioni sul diritto di accesso;

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 dicembre 2006 per una “*pubblica amministrazione di qualità*” (GU 226 del 28/9/2007);

- Legge 244/2007 (Finanziaria 2008), comma 461 dell’art. 2.

Di interesse anche la “*Carta della qualità dei servizi di biblioteca*”, approvata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel novembre 2007 e consultabile in <http://www.beniculturali.it/pdf/CartaQualitaBiblioteche.pdf>

L'accesso al servizio di prestito nelle BC è garantito a tutti

B. *Imparzialità*

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

C. *Continuità*

L'erogazione del servizio di prestito è assicurata con continuità e regolarità.

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

D. *Accessibilità*

Ogni eventuale riduzione dell'orario di apertura delle singole biblioteche viene tempestivamente comunicata agli utenti.

E. *Partecipazione*

La partecipazione degli utenti, sia in forma singola che associata, è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento del servizio.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

F. *Efficienza ed efficacia*

Il funzionamento del servizio di prestito delle BC si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

Le BC, informate le Associazioni dei consumatori interessate, effettua monitoraggi dei bisogni, fissa standard di quantità e qualità del servizio e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2. SERVIZIO DI PRESTITO

Le biblioteche comunali di Piove di Sacco e del BBSC²³ rendono disponibili, gratuitamente, salvo quanto disposto dall'art. 5, il proprio patrimonio documentario per l'attuazione del servizio di prestito.

Il materiale richiesto dall'utente può essere reso disponibile anche in una biblioteca della Rete del Bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano (BBSC) e può essere diversa da quella dove l'utente ha effettuato la richiesta.

La circuitazione dei documenti si realizza con collegamenti settimanali fra le biblioteche della Rete BBSC.

Per accedere al servizio di prestito l'utente deve chiedere il rilascio della tessera di rete rivolgendosi ad una qualsiasi delle biblioteche di BBSC

L'erogazione di tale servizio avviene nei tempi e nei modi indicati nei successivi articoli.

²³ Bacino Bibliografico della Saccisica e del Conselvano: biblioteche di ANGUILLARA, ARRE, ARZERGRANDE, BAGNOLI DI SOPRA, BOVOLENTA, BRUGINE, CANDIANA, CODEVIGO, CONSELVE, CORREZZOLA, CORTE, PIOVE DI SACCO, POLVERARA, PONTELONGO, SANT'ANGELO, SAN PIETRO VIMINARIO, TERRASSA PADOVANA (30.11.2009)

3. LA TESSERA DI RETE PER L'ACCESSO AL PRESTITO

Qualsiasi persona può chiedere il rilascio della tessera per accedere al servizio di prestito presso una qualsiasi biblioteca della Rete BBSC, nelle forme e con le modalità di seguito precisate.

La persona richiedente deve:

- compilare e firmare un apposito modulo riportante, tra gli altri, i seguenti dati che devono essere obbligatoriamente indicati: nome e cognome, data di nascita, residenza ed eventuale domicilio; cittadinanza;

- comprovare la propria identità mediante l'esibizione di un documento d'identità valido.

Per gli utenti minori di anni diciotto è richiesta la sottoscrizione, per accettazione, del modulo d'iscrizione e l'esibizione di un documento d'identità valido di un genitore o di chi ne fa le veci.

La tessera individuale ha validità a tempo indeterminato e il suo uso è strettamente personale.

Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente al personale bibliotecario di BBSC e sono tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

In caso di variazione dei propri dati l'utente deve comunicarli al più presto ad una qualsiasi biblioteca della Rete BBSC

In caso di smarrimento l'utente può richiedere una nuova tessera a qualsiasi biblioteca della Rete BBSC che viene rilasciata previa verifica dell'identità del richiedente ed un rimborso forfetario del costo della tessera fissato in € 2,00 (due).

In qualsiasi momento e in qualsiasi biblioteca della Rete BBSC, l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione della propria tessera di prestito. Qualora non risultino a carico del titolare né prestiti né eventuali altre pendenze con le biblioteche della Rete BBSC, la cancellazione sarà effettuata entro il tempo massimo di trenta giorni dalla richiesta.

L'utente in possesso della tessera ha diritto di prendere visione, in qualunque momento, dei dati anagrafici e di servizio presenti nell'archivio di rete che lo riguardano presso una qualsiasi biblioteca della Rete BBSC

4. LA TESSERA DI PRESTITO PER ENTI

È prevista inoltre per gli enti, un'apposita tessera che può essere rilasciata da qualsiasi biblioteca della Rete BBSC e che deve essere sottoscritta dal legale rappresentante, dietro presentazione di un documento di identità valido.

5. MATERIALE ESCLUSO DAL PRESTITO

È di regola escluso dal prestito della Rete BBSC il seguente materiale:

- manoscritti e dattiloscritti;
- materiale sottoposto a vincoli giuridici;
- materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (es. Sezione Locale);
- materiale in precario stato di conservazione, e comunque edito anteriormente all'anno 1900;
- tesi di laurea o di dottorato;
- opere di consultazione generale, ivi compresi i dizionari, le enciclopedie, i repertori catalografici e bibliografici ed altro materiale di rilevanza bibliografica o di frequente consultazione, in rapporto alla specificità delle raccolte.

Nel catalogo di rete in linea il materiale sopra elencato è segnalato come "*Escluso dal prestito*".

6. MATERIALE AMMESSO AL PRESTITO CON LIMITI

Il materiale multimediale (dvd, cd, cd-rom, vhs) presente nel catalogo della Rete BBSC è a disposizione per il prestito a condizione che l'interessato, munito di tessera, si rechi personalmente a ritirarlo presso la biblioteca proprietaria.

7. DURATA DEL PRESTITO E NUMERO DOCUMENTI AMMESSI

Il numero massimo di documenti che l'utente può ricevere in prestito cumulativamente da tutte le biblioteche della Rete BBSC è di quindici (15 pezzi) ed è consentito nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

| <i>Tipo Documenti</i> | <i>Durata prestito</i> | <i>Numero massimo documenti prestabili</i> | <i>Rinnovo</i> |
|---|------------------------|--|----------------|
| LIBRI, KIT ²⁴ | 28 giorni | 15 | 3 volte |
| MULTIMEDIALI (cd-audio e dvd-video e vhs) | 7 giorni | 15 | 3 volte |

Il rinnovo dei libri può essere richiesto, telefonicamente o via e-mail, da 7 gg. prima e fino alla scadenza del prestito, purché il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

8. ASSEGNAZIONI E PRENOTAZIONI

Un libro disponibile può essere riservato ad un utente tramite la procedura di assegnazione, mentre qualora il libro richiesto sia già in prestito l'utente può richiederne la procedura di prenotazione.

Entrambe le procedure possono essere effettuate presso una qualsiasi Biblioteca della Rete BBSC, anche indicando un'altra Biblioteca della rete quale sede di ritiro.

Quando il libro assegnato o prenotato è disponibile al prestito presso la Biblioteca prescelta, l'utente viene avvisato, entro 2 giorni, nelle forme più opportune (telefono, posta elettronica, SMS, ecc.).

Qualora un utente non provveda a ritirare il libro richiesto entro 7 giorni dall'avviso, il libro è rimesso nella disponibilità degli altri utenti.

9. RESTITUZIONE

Al termine del periodo di prestito previsto, fissato per i libri in 28 giorni, l'utente che non ha chiesto il rinnovo del prestito deve provvedere alla loro restituzione, o presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete BBSC.

L'utente è invitato a segnalare eventuali difetti presenti nei documenti restituiti per consentire di eliminarli a beneficio degli altri utenti.

Al fine di garantire la corretta e tempestiva circolazione del materiale documentario, il personale bibliotecario della Rete BBSC provvederà ad inoltrare agli utenti ritardatari comunicazioni personalizzate per sollecitare la restituzione dei documenti.

10. CONSULENZA BIBLIOGRAFICA

Ciascuna Biblioteca della Rete BBSC si impegna a:

²⁴ Pubblicazione con CD o altro materiale multimediale allegato

- predisporre apposite guide "all'uso del servizio di prestito";
- a istruire e orientare l'utente a utilizzare, in maniera autonoma e proficua, la dotazione bibliografica e documentaria della rete BBSC;
- a dare la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario.

11. CONTENZIOSO

Qualora l'utente sia certo di aver provveduto alla restituzione dei documenti per i quali ha ricevuto una comunicazione di sollecito di restituzione, il personale della Biblioteca, dopo aver eseguito tutte le verifiche del caso, può far compilare e firmare un apposito modulo nel quale l'utente dichiara di aver restituito i documenti.

Tali moduli devono essere firmati dall'utente presso la Biblioteca proprietaria dei documenti e la stessa avrà cura di conservarli ai fini dell'eventuale sospensione dell'utente dal servizio di prestito di rete in caso di reiterazione del problema, come previsto al successivo art. 13.

12. DANNEGGIAMENTO O SMARRIMENTO DEI LIBRI E ALTRI MATERIALI

L'utente che restituisca danneggiato o smarrisca un libro o altro materiale ricevuto in prestito, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, a giudizio del Responsabile della biblioteca proprietaria, può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica o, se ciò non sia possibile, al versamento di una somma non inferiore al doppio del valore commerciale del documento stesso. Nel caso in cui la pubblicazione del documento sia anteriore a 10 anni, il valore sarà rapportato al costo di un documento analogo di recente pubblicazione.

Le modalità del versamento devono essere concordate dall'utente direttamente con il Responsabile della biblioteca proprietaria dei documenti danneggiati o smarriti.

13. SOSPENSIONE DAL SERVIZIO DI PRESTITO

Il Responsabile di ciascuna biblioteca della rete BBSC attiverà la procedura di sospensione dal servizio di prestito nei confronti dell'utente nei seguenti casi:

- dopo che siano stati inviati 3 solleciti per la restituzione di un libro o altro materiale documentario e che l'utente non vi abbia provveduto;
- dopo che per quattro volte l'utente chieda di firmare il modulo di dichiarazione di restituzione dei materiali documentari;
- quando danneggi o smarrisca il materiale fruito e non lo reintegri con le modalità previste all'art. 12.

Non appena l'utente provveda alla restituzione o al reintegro dei materiali avuti a prestito, lo stesso verrà riammesso al servizio di prestito.

L'utente che ripetutamente danneggi o sottragga i libri o altro materiale delle biblioteche, su segnalazione di un qualsiasi responsabile delle biblioteche della rete, è escluso, con atto scritto, dalla frequenza di tutte le biblioteche. Sarà inoltre segnalato all'Ufficio Beni Librari della Regione per l'eventuale adozione del provvedimento di esclusione da tutte le biblioteche pubbliche e, nel caso, denunciato all'autorità giudiziaria.

14. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

14.1 RECLAMI

Sono previste procedure di reclamo, sia in forma singola che in forma associata, per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità del servizio di prestito, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo di chi lo inoltra. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

Il Responsabile della Biblioteca che riceve i reclami, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

14.2 PROPOSTE

Gli utenti possono presentare proposte per il miglioramento del servizio di prestito.

Il Responsabile di ciascuna Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione della proposta.

14.3 SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Periodicamente la centrale di coordinamento di BBSC rileva la soddisfazione dell'utenza nelle forme ritenute più opportune ed i risultati di tale rilevazione saranno resi pubblici. In tale occasione, verrà verificato l'eventuale scostamento rispetto agli standard nazionali AIB²⁵ ed internazionali IFLA²⁶

14.4 DIRITTI E DOVERI

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

- **le BC di Piove di Sacco devono** provvedere al regolare funzionamento;

- **le BC di Piove di Sacco devono** garantire la disponibilità del proprio patrimonio documentario, l'accesso degli utenti al servizio di prestito; assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

- **l'utente deve:** rispettare le regole del servizio di prestito di rete e le scadenze previste; rispettare i libri e il materiale documentario senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione; essere cortese, corretto, collaborativo con il personale delle biblioteche.

15. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE

Presso ciascuna biblioteca della Rete BBSC, l'utente può chiedere, a prestito gratuito, libri e materiali documentari appartenenti ad altre biblioteche comunali presenti nella provincia di Padova.

Il prestito interbibliotecario provinciale è garantito direttamente dalla biblioteca presso cui è effettuata la richiesta.

Il prestito interbibliotecario provinciale è effettuabile con le seguenti biblioteche: comunale di Cittadella, comunale di Piazzola sul Brenta, comunale di Monselice, Biblioteca dello Sport della Città

²⁵ Associazione Italiana Biblioteche

²⁶ The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) is the leading international body representing the interests of library and information services and their users. It is the global voice of the library and information profession.

di Padova, mediateca provinciale; inoltre, con tutte le biblioteche appartenenti alle seguenti Reti: Rete BP3 (Estense-Montagnanese); Rete BPA (Biblioteche padovane associate), BiblioAPE (Camposampierese).

Il trasporto dei materiali per il prestito interbibliotecario provinciale, tramite apposito automezzo, è curato settimanalmente dalla Provincia di Padova.

CITTÀ DI PIOVE DI SACCO (Padova)

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECHE COMUNALI

PROCEDURE

- 1) Iscrizione alla biblioteca
- 2) Prestito supporti informativi
- 3) Rinnovo prestito supporti informativi
- 4) Restituzione supporti informativi presi a prestito
- 5) Prenotazione supporti informativi in prestito
- 6) Assegnazioni di supporti informativi del catalogo collettivo di BBSC
- 7) Prestito interbibliotecario e document delivery in entrata
- 8) Prestito interbibliotecario e document delivery in uscita
- 9) Segnalazione richieste di acquisto
- 10) Studio e consultazione dei documenti appartenenti alla biblioteca
- 11) Reference
- 12) Biblioteca on-line (*informazioni, reference, mailing list, newsletter*)
- 13) Servizio emeroteca
- 14) Servizio fotocopiatura
- 15) Servizio fornitura leggi d'Italia, leggi regionali e normativa comunitaria
- 16) Servizio mediateca
- 17) Servizio di fornitura di materiale DVD e videocassette da parte della mediateca provinciale
- 18) Servizio di fornitura audiolibri dell'associazione "Libro parlato Lions"
- 19) Donazioni di supporti informativi
- 20) Scambio di supporti informativi
- 21) Servizio ludoteca
- 22) Accesso ad internet ed utilizzo postazioni informatiche
- 23) Servizio internet wi-fi
- 24) Coordinamento del Bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano (BBSC)
- 25) Centro di catalogazione del Bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano (BBSC)
- 26) Promozione della lettura e laboratori per le scuole
- 27) Collaborazione con la direzione didattica, con le scuole medie inferiori e le scuole medie superiori per iniziative culturali di promozione della lettura rivolte agli studenti, ai genitori ed ai docenti
- 28) Visite guidate ai servizi bibliotecari
- 29) Laboratori di promozione della lettura per bambini
- 30) Iniziative culturali di promozione della lettura
- 31) Accesso ai Fondi speciali. Accesso all'archivio storico "Paolo Sambin"
Centro studi Diego Valeri. Accesso al Fondo "Diego Valeri"
- 32) Gestione dei siti <www.diegovaleri.it>, <www.ruzante.it>, <www.museosaccisca.org>
- 33) Servizio civile in biblioteca
- 34) Tirocini scuole medie superiori
- 35) Tirocini universitari. Stage
- 36) Rete di collaborazione delle biblioteche scolastiche della Saccisica

1

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini in possesso di documento valido di riconoscimento

Tutte le istituzioni pubbliche

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Per i cittadini: presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale, fornendo i dati personali e firmando la richiesta di iscrizione alla biblioteca.

Per i minori la domanda di iscrizione deve essere presentata da un genitore.

Per le istituzioni: inviando richiesta scritta via lettera o e-mail o fax indicando il nome del legale rappresentante

L'utente iscritto ha il dovere di conservare con cura la tessera della biblioteca. Lo smarrimento della tessera deve essere comunicato tempestivamente alla biblioteca, che provvederà al blocco della tessera smarrita e all'emissione di una nuova tessera. In caso di deterioramento la biblioteca emette una nuova tessera sostitutiva, in quanto la mancanza della tessera di iscrizione alla biblioteca preclude l'utilizzo dei servizi della biblioteca.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Per i cittadini maggiorenni: documento di identità valido

Per i cittadini minorenni: documento di identità valido di un genitore (o del tutore)

Per le istituzioni: documento di identità valido del legale rappresentante

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Per i cittadini:

- Registrazione dei dati personali nel data-base della biblioteca
- Acquisizione di fotocopia del documento di identità presentato
- Emissione tessera di iscrizione con codice a barre
- Alfabetizzazione ai servizi erogati dalla biblioteca
- Blocco tessera smarrita ed emissione tessera sostitutiva

Per le istituzioni

- Registrazione dei dati personali nel data-base della biblioteca del legale rappresentante
- Registrazione dei dati sociali nel data-base della biblioteca
- Emissione tessera di iscrizione con codice a barre

TEMPI DI RILASCIO

Per i cittadini: immediato

Per le istituzioni: entro sette giorni dalla data di ricevimento della richiesta

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno. La richiesta di sostituzione della tessera comporta il costo di euro 2,00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto 50/1984.

2

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

PRESTITO SUPPORTI INFORMATIVI (LIBRI, MATERIALI MULTIMEDIALI, GIOCHI, ECC...)

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano. I supporti informativi non adatti ai minori – ad insindacabile giudizio del personale della biblioteca, previa eventuale consultazione del Responsabile dei Servizi Bibliotecari – ed i materiali audiovisivi con indicazione di censura “Vietato ai minori di...” non sono messi a disposizione degli utenti minorenni.

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

1. Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e formulando verbalmente la richiesta oppure accedendo direttamente ai materiali della biblioteca
2. Una volta scelto o ricevuto dal personale il documento da prendere in prestito compilando il modulo statistico con apposta firma leggibile
3. Durata del prestito: 28 giorni per i libri, 7 giorni per gli altri materiali
4. Numero massimo di documenti/materiali che un utente può avere in prestito simultaneamente: 15 pezzi
5. L'utente è tenuto ad utilizzare i documenti senza danneggiarli (Es.: strappo pagine, sottolineature, rottura rilegatura, macchie, ecc...). In caso di danneggiamento non riparabile o di smarrimento

l'utente deve riacquistare l'opera in sostituzione di quella danneggiata o dispersa. In caso di non reperibilità dell'opera danneggiata o dispersa deve concordare con la direzione dei servizi bibliotecari l'acquisto di un'opera equivalente.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera di iscrizione alla biblioteca. Qualora l'utente abbia dimenticato la tessera, può accedere al servizio di prestito esibendo un documento d'identità

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Ricerca del documento, qualora richiesto.

Registrazione del prestito all'utente nel data-base della biblioteca mediante lettore ottico.

Sollecitare la restituzione via telefonica, sms, e.mail o attraverso lettera cartacea in caso il materiale non fosse restituito nei tempi previsti.

TEMPI DI RILASCIO

Immediato se il documento è presente in biblioteca al momento della richiesta

Altrimenti è possibile attivare, a seconda dei casi, le seguenti procedure:

1. prenotazione,
2. assegnazione,
3. prestito interbibliotecario,
4. segnalazione richiesta d'acquisto.

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984. Manifesto Unesco²⁷ sulle biblioteche pubbliche²⁸

3

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

RINNOVO PRESTITO SUPPORTI INFORMATIVI (LIBRI, MATERIALI MULTIMEDIALI, GIOCHI, ECC...)

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e formulando verbalmente la richiesta o inoltrando la richiesta telefonicamente, via fax ed e-mail

Il rinnovo del prestito di un documento sarà per un periodo ulteriore di 28 giorni a condizione che il documento non sia già stato prenotato da altri utenti

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera di iscrizione alla biblioteca. Qualora l'utente abbia dimenticato la tessera, può accedere al servizio di rinnovo del prestito esibendo un documento d'identità

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Registrazione del rinnovo del prestito all'utente nel data-base della biblioteca mediante lettore ottico.

TEMPI DI RILASCIO

Immediato. Il prestito del documento viene prolungato di ulteriori 28 giorni

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984. Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche

4

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

27 United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), è un organismo internazionale fondato dalle Nazioni Unite nel 1945 per incoraggiare la collaborazione tra le nazioni nelle aree dell'educazione, scienza, cultura e comunicazione, <http://portal.unesco.org>

28 "IFLA journal" 21, (1995), pp. 66-67, e "AIB Notizie" 7, (1995), pp. 1-2. L'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), fondata ad Edinburgo nel 1927, è una associazione internazionale che fornisce uno spazio per promuovere la cooperazione internazionale e lo sviluppo in tutti i settori della biblioteconomia e della scienza dell'informazione, emana standard e linee guida, www.ifla.org

RESTITUZIONE SUPPORTI INFORMATIVI PRESI A PRESTITO

(LIBRI, MATERIALI MULTIMEDIALI, GIOCHI, ECC...)

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e riconsegnando i documenti presi in prestito, a mezzo spedizione postale o corriere, o facendo pervenire i documenti presi in prestito tramite altra persona

I documenti presi in prestito possono essere restituiti nelle Biblioteche del Bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano indipendentemente da dove si è effettuato il prestito.

I documenti devono essere restituiti nello stesso stato nel quale sono stati presi in prestito. In caso di danneggiamento non riparabile o di smarrimento l'utente deve riacquistare l'opera in sostituzione di quella danneggiata o dispersa. In caso di non reperibilità dell'opera danneggiata o dispersa deve concordare con la direzione dei servizi bibliotecari l'acquisto di un'opera equivalente.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Nessuno

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Registrazione della restituzione del documento nel data-base della biblioteca mediante lettore ottico.

A richiesta dell'utente può essere rilasciata ricevuta dell'avvenuta restituzione.

Restituzione del documento alla biblioteca di appartenenza.

Sollecitare la restituzione via telefonica o attraverso lettera in caso il materiale non fosse restituito nei tempi previsti.

TEMPI DI RILASCIO

La restituzione viene registrata contestualmente alla consegna.

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

5

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

PRENOTAZIONE DI SUPPORTI INFORMATIVI IN PRESTITO

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e formulando verbalmente la richiesta, telefonicamente, via fax e e-mail

Le prenotazioni di più utenti su uno stesso documento verranno smaltite in ordine di arrivo.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera di iscrizione alla biblioteca. Qualora l'utente abbia dimenticato la tessera, può accedere al servizio di prenotazione esibendo un documento d'identità

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Registrazione della prenotazione all'utente nel data-base della biblioteca mediante lettore ottico.

TEMPI DI RILASCIO

La prenotazione viene effettuata all'atto della richiesta.

Alla scadenza del prestito in corso, la biblioteca provvede a richiamare l'utente che ha in prestito il documento, se in ritardo nella restituzione.

Una volta rientrato il documento in sede, viene cancellata la prenotazione ed entro il giorno successivo viene avvisato l'utente che ha effettuato la prenotazione.

L'utente ha 7 giorni di tempo per ritirare il documento prenotato. Dopo tale limite il documento viene messo a disposizione degli altri utenti.

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

6

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

ASSEGNAZIONI DI SUPPORTI INFORMATIVI DEL CATALOGO COLLETTIVO DI BBSC

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e formulando verbalmente la richiesta, telefonicamente, via fax e e-mail

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera di iscrizione alla biblioteca. Qualora l'utente abbia dimenticato la tessera, può accedere al servizio di prenotazione esibendo un documento d'identità

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Registrazione dell'assegnazione all'utente nel catalogo collettivo del Bacino Bibliografico della Saccisica e del Conselvano mediante lettore ottico.

TEMPI DI RILASCIO

L'assegnazione viene effettuata all'atto della richiesta.

All'arrivo del pezzo assegnato la biblioteca provvede ad avvisare l'utente

L'utente ha 7 giorni di tempo per ritirare il documento assegnato. Dopo tale limite il documento viene messo a disposizione degli altri utenti.

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

7

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY²⁹ IN ENTRATA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e formulando verbalmente la richiesta, oppure inoltrando la richiesta via fax, via e-mail, telefonicamente.

Il prestito interbibliotecario è di norma limitato ai materiali librari. Per altri tipologie di materiali e per materiali librari antichi, rari o di pregio il prestito interbibliotecario è a discrezione della biblioteca prestante.

La durata del prestito interbibliotecario dei materiali librari è di norma 28 giorni. Tale durata può essere diversa a discrezione della biblioteca prestante.

Il numero massimo di documenti che un utente può avere in prestito simultaneamente è di 15 pezzi

L'utente è tenuto ad utilizzare i documenti senza danneggiarli (Es.: strappo pagine, sottolineature, rottura rilegatura, macchie, ecc...). In caso di danneggiamento non riparabile o di smarrimento l'utente deve risarcire la biblioteca prestante nei modi e con i tempi da essa stabiliti.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Presentando la tessera di iscrizione alla biblioteca

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Ricerca del documento richiesto presso altre biblioteche locali, nazionali, internazionali, attraverso i cataloghi in rete.

Invio della richiesta via fax, via e-mail, o mediante il sistema informatico SBN –ILL (solo con biblioteche aderenti a SBN-ILL).

Incasso dall'utente richiedente del rimborso, se previsto, e rilascio ricevuta non fiscale

Avviso al cittadino quando il documento è pervenuto dalla biblioteca prestante.

Pagamento diritti, se richiesti, alla biblioteca prestante.

²⁹ Per "document delivery" si intende la possibilità per gli utenti locali e remoti di accedere ai documenti posseduti da una biblioteca. Si tratta di un servizio che interessa soprattutto le riviste. Il document delivery, che viene svolto nel pieno rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

Registrazione del prestito all'utente

Sollecito della restituzione via telefonica o attraverso lettera in caso il materiale non fosse restituito nei tempi previsti.

Restituzione alla biblioteca prestante.

TEMPI DI RILASCIO

La richiesta viene inoltrata ad altra biblioteca entro 3 giorni

Mediamente entro 5/7 giorni viene ricevuto il documento richiesto

L'utente viene avvisato entro il giorno successivo dal ricevimento del documento

COSTI DA SOSTENERE

Prestito interbibliotecario e document delivery all'interno della Provincia di Padova: nessuno

Prestito interbibliotecario nazionale: rimborso forfetario euro 10,00

Prestito interbibliotecario internazionale: rimborso forfetario euro 10,00

Document delivery nazionale: euro 3,00 + euro 0,10 per fotocopia formato A4 o euro 0,20 per fotocopia formato A3

Document delivery internazionale: euro 5,00 + euro 0,10 per fotocopia formato A4 o euro 0,20 per fotocopia formato A3

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Documento IFLA 2001: *Il prestito internazionale e il Document Delivery: principi ed istruzioni per la procedura*³⁰

8

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY IN USCITA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentando una richiesta alla propria biblioteca di riferimento

Durata del prestito: 28 giorni più 5 per tempi di spedizione

DOCUMENTI DA PRESENTARE

La biblioteca di riferimento presenta una richiesta di prestito interbibliotecario via lettera, fax, e-mail, o mediante il sistema informatico SBN –ILL (solo se biblioteca aderente a SBN-ILL).

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Ricerca del documento richiesto ed eventuale fotocopiatura documento.

Invio del documento richiesto tramite servizio postale.

Sollecitare la restituzione via telefonica o attraverso lettera in caso il materiale non fosse restituito nei tempi previsti..

TEMPI DI RILASCIO

Mediamente entro 5 giorni da quando viene ricevuta la richiesta

COSTI DA SOSTENERE

Prestito interbibliotecario e document delivery all'interno del Sistema bibliotecario della Provincia di Padova: nessuno

Prestito interbibliotecario nazionale: rimborso forfetario euro 5,00

Prestito interbibliotecario internazionale: rimborso forfetario euro 5,00

Document delivery nazionale: euro 3,00 più il seguente rimborso:

- stampa solo fronte euro 0,10 per fotocopia formato A4 o euro 0,20 per fotocopia formato A3

- stampa fronte-retro euro 0,20 per fotocopia formato A4 o euro 0,20 per fotocopia formato A3

Document delivery internazionale: euro 4,00 più il seguente rimborso

- stampa solo fronte euro 0,10 per fotocopia formato A4 o euro 0,20 per fotocopia formato A3

- stampa fronte-retro euro 0,20 per fotocopia formato A4 o euro 0,20 per fotocopia formato A3

³⁰ "IFLA journal" 21, (1995), pp. 66-67, e "AIB Notizie" 7, (1995), pp. 1-2, traduzione in italiano di Maria Teresa Natale <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>>. L' International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), fondata ad Edinburgo nel 1927, è una associazione internazionale che fornisce uno spazio per promuovere la cooperazione internazionale e lo sviluppo in tutti i settori della biblioteconomia e della scienza dell'informazione, emana standard e linee guida, www.ifla.org

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Documento IFLA 2001: *Il prestito internazionale e il Document Delivery: principi ed istruzioni per la procedura*

9

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SEGNALAZIONE RICHIESTE DI ACQUISTO

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e compilando l'apposito modulo, mediante fax, lettera, e-mail

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Nessuno

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Valutare le segnalazioni degli utenti all'atto di acquisto dei documenti.

Procedere all'eventuale acquisto dei documenti richiesti, qualora rientrino nelle politiche di sviluppo delle raccolte della biblioteca.

Avvisare l'utente dell'avvenuta acquisizione.

TEMPI DI RILASCIO

Mediamente la biblioteca acquista i nuovi documenti con cadenza bimestrale per i libri per adulti e trimestralmente per i libri per ragazzi. Le richieste degli utenti vengono analizzate ed eventualmente evase con le medesime scadenze.

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

10

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

STUDIO E CONSULTAZIONE DEI DOCUMENTI APPARTENENTI ALLA BIBLIOTECA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini.

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

-La consultazione dei materiali posseduti dalla biblioteca (libri, riviste, quotidiani, video, cd, giochi, opuscoli, ecc...) e degli Opac è libera e gratuita. I supporti informativi non adatti ai minori – ad insindacabile giudizio del personale della biblioteca, previa eventuale consultazione della direzione dei Servizi Bibliotecari – e i materiali audiovisivi con indicazione di censura “Vietato ai minori di...” non sono messi a disposizione degli utenti minorenni.

-L'utente può usufruire liberamente delle postazioni (tavoli, sedie, divani, poltrone, postazioni audiovisive, ecc...) messe a disposizione dalla biblioteca per la lettura e la consultazione del materiale della biblioteca.

-L'utente può usufruire liberamente e gratuitamente delle prese di alimentazione elettrica messe a disposizione dalla biblioteca per l'uso del proprio PC portatile.

-L'utente è tenuto ad utilizzare i documenti senza danneggiarli (Es.: strappo pagine, sottolineature, rottura rilegatura, macchie, graffi su DVD, ecc...). In caso di danneggiamento non riparabile l'utente deve riacquistare l'opera in sostituzione di quella danneggiata. In caso di non reperibilità dell'opera danneggiata o dispersa deve concordare con il responsabile dei servizi bibliotecari l'acquisto di un'opera equivalente.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Nessun documento

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Fornire indicazioni di orientamento sulla disposizione e sull'utilizzo delle strutture e dei materiali consultabili.

TEMPI DI RILASCIO

Nessuno

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984.

Manifesto UNESCO sulle biblioteche di pubblica lettura

11

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

REFERENCE

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini, studi professionali, ditte, istituzioni

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

L'utente può esprimere un bisogno informativo presentandosi di persona al banco del prestito o via e-mail o fax o telefono

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Nessuno

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Il *reference* è l'attività di informazione, consulenza, assistenza, istruzione e promozione culturale con la quale la biblioteca risponde ai bisogni informativi dei cittadini. Il *reference* della biblioteca costituisce un'attività propedeutica e sinergica al lavoro intellettuale del richiedente, senza sostituirsi ad esso.

La biblioteca fornisce il servizio di *reference* (che comprende, ad esempio, servizi di informazione bibliografica, informazioni di comunità, informazioni tecnico/scientifiche, informazioni fattuali, ecc....)

utilizzando le strumentazioni e le metodologie ritenute più opportune (libri, quotidiani, riviste, risorse elettroniche stanziali e on-line, ecc....). Nella transazione informativa di *reference* la biblioteca stabilisce ed enuncia all'utente i limiti della propria attività.

Nel caso in cui la biblioteca non sia in grado di soddisfare le esigenze informative degli utenti, provvederà ad indirizzarli alla struttura ritenuta più idonea

TEMPI DI RILASCIO

Immediato. Nel caso di ricerche particolarmente complesse tempi e modi del servizio vengono concordati direttamente con l'utente.

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984. Manifesto UNESCO sulle biblioteche di pubblica lettura

12

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

BIBLIOTECA ON-LINE (Informazioni, reference, mailing list, newsletter)

Il servizio "Informazioni on-line" permette agli utenti di avere informazioni sullo stato di prestiti, prenotazioni, rinnovi, desiderata, disponibilità di materiali, etc....

Il servizio "Reference on-line" permette di inoltrare mediante posta elettronica richieste di *reference* alla biblioteca (vedi scheda *Reference*)

Il servizio "Mailing list" permette di ricevere sulla propria casella di posta elettronica informazioni sulle attività delle biblioteche (Es.: eventi, novità librerie, incontri con autori, ecc...)

Il servizio "Newsletter" permettere di ricevere sulla propria casella elettronica la pubblicazione periodica sulle attività delle biblioteche

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Domanda d'iscrizione

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Nessuno

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Rispondere alle richieste ricevute

Tenere aggiornate le liste degli utenti iscritti

Inviare periodicamente la newsletter

TEMPI DI RILASCIO

Servizio a richiesta

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

D.lgs n. 196/2003

13

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO EMEROTECA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini, studi professionali, ditte, istituzioni

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

- L'utente può consultare liberamente, in sede, tutti i quotidiani e periodici correnti posseduti dalla biblioteca.
- I quotidiani e periodici non sono ammessi al servizio di prestito, fatte salve le testate per le quali è previsto il prestito (audioriviste, riviste con allegati materiali multimediali).
- È possibile richiedere agli operatori di visionare i quotidiani e periodici archiviati e custoditi a magazzino.
- È possibile richiedere la fotocopiatura di parte del materiale, facendo riferimento alle restrizioni al servizio di fotocopiatura determinate dalla vigente legislazione sui diritti d'autore (Vedi scheda Servizio fotocopiatura).
- L'utente è tenuto ad utilizzare i documenti senza danneggiarli (Es.: strappo pagine, sottolineature, rottura rilegatura, macchie, ecc...). In caso di danneggiamento non riparabile o di smarrimento l'utente deve riacquistare l'opera in sostituzione di quella danneggiata o dispersa. In caso di non reperibilità dell'opera danneggiata o dispersa deve concordare con il responsabile dei servizi bibliotecari l'acquisto di un'opera equivalente.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Nessun documento

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

- Fornire indicazioni sulla collocazione dei documenti.
- Fornire all'utente i documenti richiesti che sono conservati
- Fotocopiare i documenti, rilasciando ricevuta dell'avvenuto rimborso spese.

TEMPI DI RILASCIO

Immediato. Uso della fotocopiatrice self-service

COSTI DA SOSTENERE

Per le fotocopie è previsto un rimborso spese di:

- euro 0,10 per foglio A4 stampa solo fronte
- euro 0,20 per foglio A4 stampa fronte/retro
- euro 0,20 per foglio A3 stampa solo fronte
- euro 0,20 per foglio A3 stampa fronte/retro

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

14

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO FOTOCOPIATURA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Tramite servizio autonomo di tessera prepagata.

Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e richiedendo la fotocopiatura di documenti posseduti dalla biblioteca.

Esistono inoltre delle restrizioni al servizio di fotocopiatura determinate dalla vigente legislazione sui diritti d'autore, in quanto la legge 248/2000 consente la fotocopia di opere protette ma solo "per uso personale" e nel limite massimo del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, escluse le pagine di pubblicità. La riproduzione "per uso personale" è quella che può essere effettuata per propri scopi di lettura, studio,

consultazione e non per uso commerciale o per trarre altre copie da distribuire ad altri, a pagamento o anche gratuitamente. È comunque, esclusa ogni utilizzazione fatta in concorrenza con i diritti di utilizzazione economica spettanti all'autore. Per maggiori informazioni vedi sotto: **Fotocopie nelle biblioteche : faq tratte dal sito www.siae.it**

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Nessuno

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Fotocopiare i documenti

Rilasciare ricevuta non fiscale

TEMPI DI RILASCIO

Immediato compatibilmente con le esigenze del servizio e con il numero di fotocopie da effettuare.

Uso della fotocopiatrice self-service

COSTI DA SOSTENERE

Per le fotocopie è previsto un rimborso spese di:

- euro 0,10 per foglio A4 stampa solo fronte
- euro 0,20 per foglio A4 stampa fronte/retro
- euro 0,20 per foglio A3 stampa solo fronte
- euro 0,20 per foglio A3 stampa fronte/retro

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge n. 633/1941

Legge n. 248/2000

Accordo SIAE-ANCI del 19/07/2000

Fotocopie nelle biblioteche

Faq tratte dal sito www.siae.it

1. Si possono fotocopiare in biblioteca opere che non sono presenti nella biblioteca stessa? Ad esempio: posso fotocopiare in biblioteca un libro che ho portato da casa?

No, in biblioteca possono essere fotocopiate unicamente le opere presenti nella biblioteca stessa.

2. Anche nelle biblioteche vale il limite del 15%?

Il limite del 15% deve essere rispettato in tutti i casi, salvo che l'opera da fotocopiare, presente nella biblioteca, sia rara e fuori dai cataloghi editoriali. Per fotocopiare un'intera opera in commercio, si deve ottenere un'autorizzazione specifica dagli aventi diritto.

3. E' possibile fare per intero la riproduzione nel caso di opera rara fuori dai cataloghi?

Sì, ma solo in una biblioteca pubblica.

4. E fuori dalla biblioteca?

No, non è possibile effettuare fotocopie di opere rare per intero senza l'autorizzazione degli aventi diritto.

5. Come si può stabilire se un'opera è rara e fuori dai cataloghi editoriali?

Per stabilire se un testo è fuori dai cataloghi editoriali si può consultare il "Catalogo dei libri in commercio", pubblicato annualmente dall'Editrice Bibliografica. Tale catalogo raccoglie tutti i libri disponibili nell'area di lingua italiana e diffusi attraverso i comuni canali di vendita.

6. La legge stabilisce che possano essere fatte liberamente le fotocopie delle opere presenti nelle biblioteche, unicamente per i servizi delle biblioteche. Ma che cosa si intende per servizi di biblioteca?

Per "servizi di biblioteca" si intendono i servizi propri e interni e non quelli forniti agli utenti.

Questa norma è stata concepita per consentire solo le copie (di libri o altri supporti) realizzate per essere messe a disposizione del pubblico e per evitare il deterioramento degli originali.

15

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO FORNITURA LEGGI D'ITALIA, LEGGI REGIONALI E NORMATIVA COMUNITARIA CHI PUÒ' FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini, studi professionali, ditte, istituzioni

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentandosi di persona al banco del prestito della biblioteca comunale e formulando la richiesta.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Nessuno

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Reperire la legislazione richiesta attraverso risorse cartacee, elettroniche, on-line

TEMPI DI RILASCIO

Immediato compatibilmente con le esigenze del servizio, la disponibilità delle risorse e con il numero di ricerche da effettuare.

Nel caso di richieste particolarmente complesse o di grandi quantità il servizio viene concordato direttamente con l'utente.

COSTI DA SOSTENERE

Per le stampe e fotocopie è previsto il seguente rimborso spese:

- euro 0,10 per foglio A4 stampa solo fronte
- euro 0,20 per foglio A4 stampa fronte/retro
- euro 0,20 per foglio A3 stampa solo fronte
- euro 0,20 per foglio A3 stampa fronte/retro

16

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO MEDIATECA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano.

I materiali audiovisivi con indicazione di censura "Vietato ai minori di..." non sono messi a disposizione degli utenti minorenni.

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

L'utente può visionare liberamente e gratuitamente, in sede, i documenti appartenenti alla biblioteca.

Gli iscritti possono prendere a prestito il materiale multimediale (DVD rom, DVD video, CD rom, CD audio, VHS)

Una volta scelti i pezzi da prendere in prestito è necessario compilare il modulo statistico con apposta firma leggibile da consegnare al bibliotecario.

La durata del prestito del materiale multimediale è di 7 giorni.

L'utente è tenuto ad utilizzare i materiali multimediali senza danneggiarli. In caso di danneggiamento non riparabile l'utente deve riacquistare l'opera in sostituzione di quella danneggiata. In caso di non reperibilità dell'opera danneggiata deve concordare con il responsabile dei servizi bibliotecari l'acquisto di un'opera equivalente.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera di iscrizione alla biblioteca. Qualora l'utente abbia dimenticato la tessera, può accedere al servizio di prestito esibendo un documento d'identità

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Fornire indicazioni sulla collocazione dei documenti.

Ricerca del documento richiesto.

Registrazione del prestito all'utente nel data-base della biblioteca mediante lettore ottico.

Sollecitare la restituzione via telefonica o attraverso lettera in caso il materiale non fosse restituito nei tempi previsti.

TEMPI DI RILASCIO

Immediato se documento presente in biblioteca al momento della richiesta

Altrimenti è possibile attivare, a seconda dei casi, le seguenti procedure:

1. prenotazione
2. assegnazione
3. prestito interbibliotecario
4. richiesta

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

17

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO DI FORNITURA DI MATERIALE DVD E VIDEOCASSETTE DA PARTE DELLA MEDIATECA PROVINCIALE

Servizio erogato in collaborazione con il centro servizi biblioteche della Provincia di Padova

CHI PUÒ' FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano.

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentando presso la biblioteca la richiesta

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera di iscrizione alla biblioteca. Qualora l'utente abbia dimenticato la tessera, può accedere al servizio di prestito esibendo un documento d'identità

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Fornire indicazioni sui materiali richiesti. Assistenza agli utenti nell'espletamento delle pratiche necessarie.

Inoltrare la richiesta alla mediateca provinciale.

Registrazione del prestito all'utente nel data-base della biblioteca mediante lettore ottico.

Sollecitare la restituzione via telefonica, e.mail o attraverso lettera in caso il materiale non fosse restituito nei tempi previsti.

TEMPI DI RILASCIO

Dieci giorni

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Convenzione con il centro servizi biblioteche della Provincia di Padova

18

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO DI FORNITURA AUDIOLIBRI DELL'ASSOCIAZIONE "LIBRO PARLATO LIONS"

Servizio erogato in collaborazione con la biblioteca comunale di Spinea.

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini non vedenti, ipovedenti e dislessici

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Presentando presso la biblioteca richiesta di iscrizione al servizio "Libro parlato Lions" erogato dalla biblioteca comunale di Spinea

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Certificazione medica di stato di non vedente o ipovedente o dislessico

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Promozione del servizio "Libro parlato Lions"

Assistenza agli utenti nell'espletamento delle pratiche necessarie per usufruire dei servizi di fornitura di audiolibri dell'Associazione "Libro parlato Lions" e nella gestione tecnica del *download* degli audiolibri.

TEMPI DI RILASCIO

Dieci giorni

COSTI DA SOSTENERE

Prestito interbibliotecario nazionale: rimborso forfetario euro 10,00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Cfr. BARLOTTI, Angela. *Libraries serving disadvantaged persons*. «AIB Notizie», 17 (2005), n. 8, p. V.

19

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

DONAZIONI DI SUPPORTI INFORMATIVI

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Gli enti interessati ed i privati con una dotazione documentaria d'interesse pubblico

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Portare le donazioni in sede. Firmare la consegna del materiale

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Compilare il modulo con le indicazioni del donatore

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Analisi e valutazione del materiale consegnato.

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su prenotazione.

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

20

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SCAMBIO DI SUPPORTI INFORMATIVI

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Gli enti interessati ed i privati con una dotazione documentaria d'interesse pubblico

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Con richiesta scritta, fax, via e.mail

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Modulo di richiesta di scambio

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Valutare le pubblicazioni di enti pubblici d'interesse e proporre lo scambio con pubblicazioni locali

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su richiesta

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

21

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO LUDOTECA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

L'utente può utilizzare i giochi e i giocattoli in sede.

È possibile prendere a prestito i giochi e i giocattoli per una durata massima di 28 giorni, eventuale prorogabili per altri 28 giorni qualora non prenotati da altro utente

Numero massimo di opere (libri-materiali multimediali-giochi e/o giocattoli) che un utente può avere in prestito simultaneamente: 15

Una volta scelto i giochi ed i giocattoli da prendere in prestito è necessario compilare il modulo statistico con apposta firma leggibile da consegnare al bibliotecario

L'utente è tenuto ad utilizzare i giochi e i giocattoli con cura e responsabilità. In caso di danneggiamento non riparabile o di smarrimento l'utente deve riacquistarli in sostituzione di quelli danneggiati o dispersi. In caso di non reperibilità dell'opera danneggiata o dispersa deve concordare con il responsabile dei servizi bibliotecari l'acquisto di un'opera equivalente.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera di iscrizione alla biblioteca. Qualora l'utente abbia dimenticato la tessera, può accedere al servizio di prestito esibendo un documento d'identità

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Fornire indicazioni sull'uso e le tipologie di materiale.

Registrazione del prestito all'utente nel data-base della biblioteca mediante lettore ottico.

Sollecitare la restituzione via telefonica o attraverso lettera in caso il materiale non fosse restituito nei tempi previsti.

TEMPI DI RILASCIO

Immediato se il gioco/giocattolo è presente in biblioteca al momento della richiesta

Altrimenti è possibile attivare, a seconda dei casi, le seguente procedure:
prenotazione

richiesta

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

22

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

ACCESSO AD INTERNET E UTILIZZO POSTAZIONI INFORMATICHE

Le biblioteche forniscono il servizio di accesso ad Internet ed utilizzo delle postazioni informatiche secondo le seguenti modalità:

- 1) Il servizio internet e l'utilizzo delle postazioni informatiche sono riservati a tutti i cittadini maggiorenni iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano, agli iscritti minorenni autorizzati da un genitore
- 2) Per l'iscrizione al servizio internet e per utilizzare le postazioni informatiche il cittadino deve prendere atto delle modalità di utilizzo del servizio ed essere iscritto ad una delle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano, apponendo una firma leggibile sul modulo di registrazione, esibendo un documento di identità valido, del quale verrà fatta una fotocopia conservata assieme al modulo di registrazione ai sensi del D.L. 144/2005.
- 3) La registrazione al servizio costituisce una dichiarazione di assunzione di responsabilità personale nell'utilizzo della rete in maniera eticamente compatibile con la funzione pubblica del servizio bibliotecario. Si fa presente che, qualora venisse rilevato, la biblioteca comunale segnalerà alle autorità competenti qualsiasi comportamento illecito attuato nell'utilizzo di internet e dei servizi connessi.
- 4) L'accesso al servizio avviene attraverso la consegna della tessera d'iscrizione alla biblioteca ai delegati per la gestione di internet
- 5) Utilizzo del servizio

L'utilizzo delle postazioni informatiche è a pagamento con le seguenti tariffe:

| | |
|---|----------|
| Connessione inferiore a 15 min. | gratuita |
| Connessione superiore a 15 min. e fino a 60 min. | € 0,50 |
| Connessione superiore a 60 min.: per ogni ora | € 0,50 |
| Abbonamento per 10 ore di connessione | € 3,50 |
| Abbonamento per 20 ore di connessione | € 6,00 |
| Abbonamento per connessione bimestrale | € 10,00 |
| Abbonamento per connessione semestrale | € 25,00 |
| Abbonamento per connessione annuale..... | € 40,00 |
| Stampe formato A4: per ogni foglio | € 0,10 |
| Fotocopie A4 – per ogni foglio | € 0,10 |
| Fotocopie A3 – per ogni foglio | € 0,20 |

- L'utilizzo delle postazioni delle biblioteche prevedono le seguenti possibilità:

download di files su supporti di proprietà dell'utente

- Non è consentito effettuare transazioni commerciali, giocare on-line, visitare siti pornografici e comunque contrari alla vocazione di servizio pubblico della biblioteca

- La direzione della biblioteca si riserva la facoltà di bloccare l'accesso al servizio nel caso in cui vengano riscontrati comportamenti non conformi alle presenti disposizioni.

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti maggiorenni alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano. Gli utenti minorenni devono avere l'autorizzazione di un genitore.

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Prevedere la convenzione del servizio.

Spiegazione del servizio e delle condizioni di utilizzo.

Alfabetizzazione al servizio

TEMPI DI RILASCIO

Immediato

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge 155/05

23

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO INTERNET WI-FI

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Chiunque sia iscritto alla biblioteca e disponga di un computer portatile dotato di accesso ad internet wireless ha la possibilità di accedere ad internet mediante wi-fi utilizzando il proprio computer portatile.

Le biblioteche forniscono il servizio di accesso ad Internet wi-fi secondo le seguenti modalità:

- Per utilizzare il servizio internet wi-fi il cittadino deve prendere atto delle modalità di utilizzo del servizio e iscriversi al servizio apponendo la firma leggibile sul modulo di registrazione, esibendo un documento di identità valido, del quale verrà fatta una fotocopia conservata assieme al modulo di registrazione ai sensi del D.L. 144/2005.

- L'iscrizione al servizio internet wi-fi è riservata agli iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

- L'iscrizione al servizio internet wi-fi costituisce una dichiarazione di assunzione di responsabilità personale nell'utilizzo della rete in maniera eticamente compatibile con la funzione pubblica del servizio bibliotecario. Si fa presente che, qualora venisse rilevato, la biblioteca comunale segnalerà alle autorità competenti qualsiasi comportamento illecito attuato nell'utilizzo di internet e dei servizi connessi.

- L'accesso al servizio avviene attraverso il rilascio di credenziali di accesso da parte della biblioteca.

- Le credenziali di accesso sono strumenti di identificazione automatica, e pertanto il loro utilizzo è riservato solamente all'intestatario delle stesse. Non è permesso cedere, rivendere o scambiare le credenziali di accesso. E' possibile utilizzare le credenziali di accesso utilizzando computer portatili diversi (non contemporaneamente).

- L'intestatario è tenuto a comunicare tempestivamente alla biblioteca lo smarrimento o l'appropriazione indebita da parte di terzi delle proprie credenziali di accesso. Per accedere nuovamente al servizio, in caso di smarrimento o di appropriazione indebita da parte di terzi delle proprie credenziali di accesso, l'utente è tenuto ad acquistare una nuova credenziale di accesso ai costi e alle tariffe previste al punto "Costi da sostenere".

- L'accesso al servizio di accessi ad internet wi-fi è riservato ad utenti maggiorenni.

- La direzione della biblioteca si riserva la facoltà di bloccare l'accesso ad internet wi-fi nel caso in cui vengano riscontrati comportamenti non conformi alle presenti disposizioni.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera di iscrizione alla biblioteca

Documento d'identità valido

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Verifica della compatibilità del computer portatile dell'utente con il servizio wi-fi

Eventuale iscrizione dell'utente alla biblioteca, qualora non iscritto

Verifica validità documento di identità presentato

Acquisizione copia documento identità

Rilascio credenziali di accesso

Rilascio ricevute non fiscali

Alfabetizzazione al servizio

Monitoraggio utilizzo credenziali di accesso

TEMPI DI RILASCIO

Immediato

COSTI DA SOSTENERE

Credenziali di accesso gratuite per militari, guardia di finanza e simili

Credenziali di accesso gratuite per gli uffici del centro piovese d'arte e cultura

Credenziali di accesso con validità 4 ore a scadere: euro 3,00 IVA compresa

Credenziali di accesso con validità 10 ore a scalare: euro 5,00 IVA compresa

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

24

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

COORDINAMENTO DEL BACINO BIBLIOGRAFICO DELLA SACCISCA E DEL CONSELVANO³¹ CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Gli enti interessati ed i privati con una dotazione bibliotecaria d'interesse pubblico

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

La richiesta ufficiale di adesione va inoltrata al Signor Sindaco del Comune di Piove di Sacco

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Delibera consiliare di adesione alla convenzione di BBSC

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

- Coordinamento amministrativo
- Coordinamento informatico
- Prestito interbibliotecario BBSC, centri bacini e mediateca provinciale
- Circuitazione interbibliotecaria
- Consulenze biblioteconomiche
- Help desk informatico
- Formazione specialistica dedicata al programma biblioteconomico Libero

TEMPI DI RILASCIO

Immediati e/o a seguito di un'analisi di fattibilità e/o della stesura di piani di progetto

SPESE DA SOSTENERE

Una quota per abitante

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L.R. 50/84. Responsabile: dr.ssa Raffaella Zannato. Amministratore di sistema: Luisa Aurelia Viero

25

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

CENTRO DI CATALOGAZIONE DEL BACINO BIBLIOGRAFICO DELLA SACCISCA E DEL CONSELVANO (BBSC)

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Gli enti pubblici interessati ed i privati con una dotazione bibliotecaria d'interesse pubblico

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

La richiesta ufficiale di adesione va inoltrata al Signor Sindaco del Comune di Piove di Sacco

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Delibera consiliare di adesione alla convenzione di BBSC

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

- Servizio di catalogazione per BBSC
- Progetto di recupero bibliografico informatico per BBSC
- Controllo di autorità per le voci autori, enti, collane, soggetti
- Raccordo con l'ufficio informatico della Provincia di Padova
- Aggiornamento del catalogo collettivo informatico delle biblioteche associate
- L'ottimizzazione della dotazione e dell'utilizzo delle collezioni
- Lo sviluppo coordinato delle collezioni tra i soggetti cooperanti

TEMPI DI RILASCIO

Vanno definiti a seguito di un'analisi di fattibilità e/o alla stesura di piani di progetto

COSTI DA SOSTENERE

5 euro per scheda catalogografica (iva compresa)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L.R. 50/84. Responsabile: dr.ssa Raffaella Zannato. Amministratore di sistema: Luisa Aurelia Viero

26

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

PROMOZIONE DELLA LETTURA E LABORATORI PER LE SCUOLE.

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

L'attività di promozione della lettura e di laboratori è riservata alle scuole del territorio comunale di Piove di Sacco

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Ogni insegnante, per prenotare un'attività, deve contattare il referente per la didattica delle biblioteche e verificare la disponibilità del giorno in cui intende partecipare al laboratorio o alla lettura animata, comunicando alla biblioteca i dati richiesti.

L'insegnante deve far pervenire alle biblioteche il modulo di prenotazione completato in tutte le sue parti e firmato di norma almeno 15 giorni prima della data prescelta. Ogni insegnante può prenotare solo per la propria classe.

In caso di disdetta dell'attività prenotata l'insegnante deve avvisare la biblioteca entro e non oltre il giorno lavorativo precedente. Per effettuare l'attività in altra data deve provvedere ad effettuare una nuova prenotazione. Le disette presentate nella stessa giornata prenotata comportano di norma la non recuperabilità dell'attività.

Non è possibile di norma prenotare più di un laboratorio e più di una lettura animata per classe.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Modulo di prenotazione.

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

La biblioteca mette a disposizione una serie di attività (laboratori didattici e letture animate)

La durata dei laboratori didattici e delle letture animate è di circa 60 min. per le scuole primarie e per la scuola dell'infanzia.

Per ogni attività sono accettati di norma massimo 25 bambini, previa valutazione dell'attività richiesta dagli insegnanti.

Tutto il materiale necessario per i laboratori viene fornito dalla biblioteca.

Se un'insegnante volesse approfondire in classe i contenuti trattati nei laboratori e nelle letture animate, la biblioteca fornirà, su richiesta delle insegnanti, una bibliografia relativa alle attività.

La biblioteca provvederà a fornire un calendario aggiornato sulla disponibilità di orari.

La biblioteca non fornisce alcun servizio di trasporto per le classi.

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su prenotazione

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

Manifesto UNESCO sulle biblioteche di pubblica lettura

27

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

COLLABORAZIONE CON LA DIREZIONE DIDATTICA, CON LE SCUOLE MEDIE INFERIORI, CON LE SCUOLE MEDIE SUPERIORI PER INIZIATIVE CULTURALI DI PROMOZIONE DELLA LETTURA RIVOLTI AGLI STUDENTI, AI GENITORI ED AI DOCENTI

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

L'attività di promozione della lettura è riservata alle scuole del territorio comunale di Piove di Sacco

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Ogni delegato d'Istituto deve contattare il referente per la promozione della lettura e condividere un piano di progetto annuale che sarà approvato dalla dirigenza scolastica e dall'amministrazione comunale.

Il delegato d'Istituto si farà carico del raccordo con i colleghi insegnanti.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Proposta di progetto

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Stesura condivisa con le scuole del progetto annuale di promozione della lettura, si farà carico dei manifesti informativi.

La biblioteca provvederà a fornire un calendario aggiornato degli eventi.

La biblioteca non fornisce alcun servizio di trasporto per le classi.

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su prenotazione

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

Manifesto UNESCO sulle biblioteche di pubblica lettura

28

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

VISITE GUIDATE AI SERVIZI BIBLIOTECARI**CHI PUÒ FARE LA DOMANDA**

Enti, associazioni, privati

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Per prenotare una visita guidata va sottoposta una richiesta scritta

Deve pervenire alla biblioteca il modulo di richiesta completato in tutte le sue parti e firmato di norma almeno 15 giorni prima della data prescelta.

In caso di disdetta dell'attività prenotata la biblioteca deve essere avvista entro e non oltre il giorno lavorativo precedente. Per effettuare la visita in altra data si deve provvedere ad effettuare una nuova prenotazione.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Modulo di prenotazione. Programmazione delle proposte didattiche differenziate per età.

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

La visita è guidata di norma da un bibliotecarione e dura 50 min.

Per ogni attività sono accettati di norma al massimo 25 bambini

Gli insegnanti possono svolgere in maniera autonoma dei percorsi informativi personali all'interno del servizio con la loro classe.

Le visite vengono svolte al giovedì mattina ed al sabato mattina

La biblioteca non fornisce alcun servizio di trasporto per le classi.

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su prenotazione.

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

Manifesto UNESCO sulle biblioteche di pubblica lettura

29

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

LABORATORI DI PROMOZIONE DELLA LETTURA PER BAMBINI**CHI PUÒ FARE LA DOMANDA**

Genitori di bambini/e da 5 a 10 anni.

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

I genitori devono iscrivere i/le bambini/e alle attività di promozione della lettura e ai laboratori compilando il modulo di iscrizione e presentandolo alla biblioteca, anche via fax o e-mail.

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Modulo di iscrizione

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

La biblioteca organizza una serie di attività (laboratori didattici e letture animate) rivolte a bambini dai 6 ai 10 anni in numero annuo variabile a seconda della disponibilità di bilancio.

La durata dei laboratori didattici è di circa 2 ore.

La durata delle letture animate è di circa 1 ora.

Per ogni attività sono accettati al massimo 25 bambini (in ordine di presentazione dell'iscrizione fino ad esaurimento dei posti disponibili).

Tutto il materiale necessario per i laboratori viene fornito dalla biblioteca.

La biblioteca provvederà a fornire un calendario aggiornato sulla disponibilità di orari e dei posti.

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su prenotazione.

COSTI DA SOSTENERE

Laboratori di pittura: euro 5 per 90 min.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

Manifesto UNESCO sulle biblioteche di pubblica lettura

30

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

INIZIATIVE CULTURALI DI PROMOZIONE DELLA LETTURA.

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Le associazioni. I privati. Gli enti.

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Il referente dell'associazione dovrà sottoporre una richiesta

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Proposta di progetto

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

La biblioteca organizza iniziative pubbliche di promozione alla lettura.

Piano di spesa per manifesti e promozione

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su programmazione

COSTI DA SOSTENERE

Su valutazione dell'iniziativa. Vanno valutati costi diretti ed indiretti.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

Manifesto UNESCO sulle biblioteche di pubblica lettura

31

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

ACCESSO AI FONDI SPECIALI. ACCESSO ALL'ARCHIVIO STORICO "PAOLO SAMBIN"

CENTRO STUDI DIEGO VALERI. ACCESSO AL FONDO "DIEGO VALERI"

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Le associazioni. I privati. Gli enti.

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

L'interessato dovrà sottoporre una richiesta

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Tessera d'iscrizione a BBSC. Richiesta.

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Predisporre la ricerca. Accompagnare l'utente nella ricerca.

Comunicare la documentazione reperita.

Responsabile del procedimento: dr.ssa Raffaella Zannato

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su programmazione

COSTI DA SOSTENERE

Euro 15 per ricerca

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge regione Veneto n. 50/1984

Manifesto UNESCO sulle biblioteche di pubblica lettura

32

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

GESTIONE DEI SITI <www.diegovaleri.it>, <www.ruzante.it>, <www.museosaccisca.org>

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Le associazioni. I privati. Gli enti.

Tutti i cittadini iscritti alle biblioteche del bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

L'interessato dovrà sottoporre una richiesta

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Curriculum

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Piano di progetto. Predisporre la ricerca.

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su programmazione

COSTI DA SOSTENERE

Finanziamento programmato

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

33

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

SERVIZIO CIVILE IN BIBLIOTECA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

I cittadini dai 18 ai 28 anni

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

Attenersi al bando di servizio civile

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Domanda di partecipazione

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Predisporre la selezione. Approvare la graduatoria.

Attenersi al progetto approvato dagli organi competenti

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su programmazione

COSTI DA SOSTENERE

Finanziamento programmato

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'8 luglio 1998, il Parlamento vara la legge n. 230 "Nuove norme in materia di obiezione di coscienza": l'obiezione di coscienza viene riconosciuta diritto del cittadino.

La norma all'art. 1 statuisce: "I cittadini che, per obbedienza alla coscienza, nell'esercizio del diritto alle libertà di pensiero, coscienza e religione (omissis) opponendosi all'uso delle armi, non accettano l'arruolamento nelle Forze armate e nei Corpi armati dello Stato, possono adempiere gli obblighi di leva prestando, in sostituzione del servizio militare, un servizio civile, diverso per natura e autonomo dal servizio militare, ma come questo rispondente al dovere costituzionale di difesa della Patria".

34

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

TIROCINI SCUOLE MEDIE SUPERIORI

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Gli studenti che abbiano completato il quarto anno del Liceo

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

La scuola dovrà sottoporre i nominativi degli studenti

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Richiesta di convenzione. Dati degli studenti

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Piano di progetto

Responsabile del procedimento: dr.ssa Raffaella Zannato

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su programmazione

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

35

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

TIROCINI UNIVERSITARI. STAGE

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

Gli studenti universitari e laureati

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

L'interessato dovrà sottoporre una richiesta dell'ufficio tirocini o stage dell'Università

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Richiesta

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Predisporre la documentazione di apertura e chiusura tirocinio o stage.

Creare il progetto di tirocinio o stage.

Responsabile del procedimento: dr.ssa Raffaella Zannato

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su programmazione

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

36

BIBLIOTECHE COMUNALI DI PIOVE DI SACCO

RETE DI COLLABORAZIONE CON LE BIBLIOTECHE SCOLASTICHE DELLA SACCISICA

CHI PUÒ FARE LA DOMANDA

I referenti per le biblioteche scolastiche del territorio

COME FARE LA DOMANDA/ADEMPIMENTI DEL CITTADINO

La scuola interessata dovrà sottoporre le problematiche biblioteconomiche da esaminare

DOCUMENTI DA PRESENTARE

Richiesta del dirigente scolastico

COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Valutazioni per consulenze ed eventuali interventi

Responsabile del procedimento: dr.ssa Raffaella Zannato

TEMPI DI RILASCIO

Servizio su programmazione

COSTI DA SOSTENERE

Nessuno

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Manifesto IFLA - UNESCO sulla biblioteca scolastica