Comune di Montegalda

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 37 del 23.05.2024

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

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibile all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale, con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

Gli spazi a disposizione sono organizzati tenendo conto delle diverse esigenze del pubblico, bambini, ragazzi, studenti, studiosi e lettori nel tempo libero. Sono disponibili tre tavoli adibiti anche allo studio di testi propri ed una sezione emeroteca per la consultazione di quotidiani e riviste.

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito nei seguenti orari di apertura:
lunedì: 10.00-12.00
martedì : 16.00-18.30
mercoledì : 14.00-16.00
giovedì : 16.00-18.30
venerdì : 15.00-18.30
sabato: 9.30-12.30

COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA:

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

SERVIZI OFFERTI:

• Servizio di prestito e restituzione;
• Servizio di consulenza: offre informazioni, risposte a quesiti, consulenze e ricerche bibliografiche personalizzate. Fornisce il servizio di prestito interbibliotecario (tra le biblioteche della rete di cooperazione provinciale e le biblioteche italiane) e di fornitura di documenti. Per ricerche e informazioni di carattere specialistico si avvale, se necessario, della consulenza di esperti di altre biblioteche della rete provinciale;
• Emeroteca: sono esposti a disposizione del pubblico quotidiani e riviste.
• Consultazione cataloghi: Si possono consultare i cataloghi elettronici in cui, oltre al patrimonio della biblioteca di Torri, è visibile il posseduto delle biblioteche della rete di cooperazione provinciale;

• Angoli lettura e consultazione: sono a disposizione romanzi, racconti, saggi, manuali, guide e trattati di tutte le discipline;
• Vetrina novità: ciclicamente vengono esposti gli ultimi acquisti, che possono essere subito presi in prestito e che sono inseriti in elenchi cartacei per "saggistica" e per "narrativa", a disposizione del pubblico in sede.
• Sezione bambini e ragazzi: sono a disposizione in un ambiente accogliente libri colorati e dalle varie forme, racconti semplici, fiabe e favole, fumetti e filastrocche e ciò che di meglio produce l'editoria italiana, oltre a libri ad alta leggibilità e in CAA adatti a tutti.
• Spazio giovani adulti: propone una scelta continuamente aggiornata di romanzi adatti e destinati al pubblico degli adolescenti;
• Servizio internet: è disponibile una postazione per la navigazione e la videoscrittura;
• Mediateca adulti e ragazzi: è presente e viene costantemente incrementata una sezione di film di tutti i generi, documentari, audio-libri.
• Sezione locale: si occupa di documentare la storia della comunità conservando tutti i materiali (libri, opuscoli, riviste …) che costituiscono una testimonianza del nostro passato.

Servizio di prestito:

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

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

Il numero massimo di movimenti per ogni singolo utente nell'intero sistema è di 40 documenti in totale, di cui al massimo 10 documenti multimediali (cd, dvd, audiolibri, ecc.) e al massimo 30 documenti di altro tipo . Per movimenti si intende sia prestiti che prenotazioni, le quali vanno a cumularsi nel conteggio ai prestiti dell'utente concorrendo al raggiungimento dei quantitativi massimi ammessi. Sono poi disponibili 2 download di e-book al mese dei quali non è possibile effettuare il rinnovo.

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

Durata del prestito:

libri della biblioteca di Montegalda: 30 giorni
libri delle altre biblioteche della rete provinciale: 30 giorni
cd, dvd, videocassette, periodici e carte geografiche: 7 giorni
kit multimediali: 30 giorni
e-book: 14 giorni.

Rinnovo dei prestiti:
Il rinnovo del prestito è concesso per due volte per tutti i tipi di materiale (libri, dvd, cd, periodici …), a meno che l'opera non sia già stata prenotata da un altro utente. Il rinnovo può essere effettuato via mail, telefono oppure direttamente dal catalogo elettronico.
Per gli e-book, come sopra indicato, non è possibile il rinnovo del prestito.

Prenotazioni:

E' consentita la prenotazione di uno o più documenti via mail, telefono oppure direttamente dal catalogo elettronico (via web o in biblioteca). Al momento della prenotazione è possibile scegliere la biblioteca dove ritirare l'opera, purché questa faccia parte della Rete Bibliotecaria Vicentina.
Quando il documento sarà disponibile, l'utente verrà avvisato con una telefonata o una email o un sms e avrà 5 giorni di tempo per venire a ritirarlo.
Si possono prenotare fino a cinque e-book se non disponibili.
Il controllo dei propri prestiti/prenotazioni può essere richiesto anche solo telefonicamente oppure collegandosi al sito: http://biblioinrete.comperio.it e accedendo alla propria scheda.
Materiale escluso dal prestito: dizionari, ultimo numero dei periodici, specifici materiali segnalati del bibliotecario. Il materiale normalmente escluso dal prestito può, temporaneamente e per necessità particolari, essere ammesso al prestito dal Responsabile.

Restituzione e ritardi nella restituzione:

Il materiale ricevuto in prestito si restituisce (integro) o presso la biblioteca di Montegalda o presso una delle biblioteche della Rete Bibliotecaria Vicentina.
Per ogni opera presa in prestito e non riconsegnata entro la data prevista,
l'utente viene disabilitato a partire dal settimo giorno di ritardo in tutte le biblioteche del sistema RBV dal servizio di prestito, per un numero di giorni pari ai giorni di ritardo.
La biblioteca informa gli utenti in ritardo nella riconsegna del materiale con sms o e-mail.
Nel caso di smarrimento o deterioramento di un'opera l'utente è tenuto al suo riacquisto a proprie spese oppure, qualora ciò non fosse possibile, alla sua sostituzione con un documento equivalente concordato con il bibliotecario.

Servizio di prestito interbibliotecario nazionale e di document delivery:

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

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

Servizio internet:

In biblioteca sono disponibile 2 postazioni Internet.

Il servizio è gratuito e consentito per un massimo di 2 sessioni di 60 minuti per un totale di 120 minuti giornalieri; al momento dell'iscrizione al servizio gli utenti devono presentare un documento di identità in corso di validità e accettare integralmente le "Norme per l'utilizzo del servizio internet in biblioteca", esposte in biblioteca e allegate all'iscrizione stessa.

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

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

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca Comunale si impegna a:

• mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, ed a curarne l'aggiornamento
• rispettare leggi, norme e regolamenti
• monitorare i servizi
• rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi"
• cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione del sistema interbibliotecario vicentino
• curare la preparazione del personale
• mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

La Biblioteca è aperta a tutti

Chiunque può accedere agli spazi e alle sale della Biblioteca. I bambini di età inferiore ai 6 anni possono accedere solo sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.
Il personale della Biblioteca non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni.
Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

Oggetti personali

L'utente è invitato a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio. La Biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti. Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre un mese dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

Cibi e bevande

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

Uso dei telefoni cellulari

E' consentito telefonare solo nell'area esterna alla biblioteca. È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi.

Sicurezza

La Biblioteca rispetta le norme vigenti in materia di sicurezza. A tale riguardo sono stati predisposti tutti i documenti previsti dal Testo Unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro e definite le procedure di sicurezza in caso di evacuazione.

Forme di partecipazione

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico. Possono altresì presentare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi (via fax, e-mail, posta ordinaria)

Reclami

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via posta ordinaria, e-mail all'indirizzo: biblioteca@comune.montegalda.vi.it
Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal ricevimento. Non verranno presi in considerazione reclami anonimi

I diritti e i doveri dell'utente

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta", anche dal regolamento della Biblioteca che stabiliscono le norme di funzionamento della Biblioteca stessa, derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato.
• Diritto alla tutela della propria persona Ogni utente ha diritto a essere informato sul trattamento dei dati personali e alla riservatezza delle ricerche effettuate
• Diritto di essere informato La Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.
• Diritto all'accesso ai servizi Gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.
• Diritto alla continuità del servizio È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.
• Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la biblioteca Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.
• Diritto di proporre suggerimenti Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi.
• Diritto di segnalare non conformità o disservizi Gli utenti possono presentare reclami in forma scritta (posta ordinaria o email).
• Dovere del rispetto per l'istituzione L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento).

• Dovere del rispetto verso gli altri utenti. Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.
• Dovere del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca La Biblioteca di Montegalda riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet. Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.
• Dovere del rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale della biblioteca. I documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.
• Dovere dell'utilizzo responsabile delle strutture ed attrezzature messe a disposizione per la fruizione dei servizi Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti
• Ogni utente deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione compilando il questionario di gradimento di seguito riportato.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UTENTI BIBLIOTECA

Gentile Utente,
le chiediamo di dedicarci pochi istanti per la compilazione del presente questionario per aiutarci a migliorare il servizio da Lei utilizzato, avendo suggerimenti ed indicazioni utili.
Ringraziandola per la disponibilità, La informiamo che i dati personali eventualmente forniti saranno trattati nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali in osservanza degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679. Il Titolare del Trattamento dei dati è il Comune di Montegalda, con sede in Montegalda (VI) P.zza Marconi n. 40, in persona del legale rappresentante.

Campi obbligatori genere: □ M □ F età …..... nazionalità ….....

professione …..... titolo di studio ….....

Comune di residenza …..... frazione ….....

Con quale frequenza si reca in biblioteca?

□ tutti i giorni □ più volte alla settimana □ una volta alla settimana
□ più volte al mese □ una volta al mese □ più volte all'anno
□ solo quando devo studiare □ solo quando ci sono delle iniziative

Per quale motivo (o per quale attività) frequenta la Biblioteca? (indicare più preferenze e comporre laclassifica di preferenza dove 1 è la motivazione/attività maggiormente preferita)

…....□ studio/ricerca
…..... □ lavoro
…....□ lettura riviste/quotidiani
…....□ prestiti
…....□ richiesta informazioni bibliografiche
…....□ richiesta informazioni di carattere culturale sul territorio (mostre, musei, concerti ecc)
…....□ lettura libri propri
…....□ partecipazione ad attività di promozione della lettura
…....□ seguire corsi
…....□ punto di ritrovo con amici/altri studenti
…....□ Wi-Fi gratuito e utilizzo postazioni PC
…....□ altro e cioè
…….....……

Il suo interesse verso i prestiti è più orientato verso

□ saggistica □ manualistica
□ narrativa □ riviste
□ letteratura per l'infanzia / ragazzi □ altro e cioè ….....

Quali fra le raccolte di libri presenti in Biblioteca incontrano maggiormente il suo interesse, soddisfacendo le sue necessità? Quali invece vorrebbe incrementare? Esprima la sua preferenza rispetto alle raccolte segnalate usando la scala da 1 a 4, dove 1 va assegnato alla raccolta che incontra il maggior gradimento (colonna 1) o quella da incrementare maggiormente (colonna 2)

Materia	*(1) Grado di soddisfazione*	*(2) Raccolta da incrementare*		*Materia*	*(1) Grado di soddisfazione*	*(2) Raccolta da incrementare*
Informatica				Scienze		
Filosofia				Medicina		
Psicologia				Arti		
Religione				Letteratura		
Sociologia				Geografia e storia		
Politica				Storia locale		
Economia				Altro e cioè.....		
Diritto						
Pedagogia						
Linguaggio						

Chiediamo di esprimere una valutazione sui seguenti aspetti:

acquisto di novità librarie:

□ più che adeguato □ adeguato □ sufficiente □ insufficiente □ non valutabile

acquisto di novità video:

□ più che adeguato □ adeguato □ sufficiente □ insufficiente □ non valutabile

acquisto di novità per la sezione ragazzi/bambini:

□ più che adeguato □ adeguato □ sufficiente □ insufficiente □ non valutabile

acquisto di quotidiani e periodici:

□ più che adeguato □ adeguato □ sufficiente □ insufficiente □ non valutabile

Orario di apertura al pubblico:

□ più che adeguato □ adeguato □ sufficiente □ insufficiente □ non valutabile

Come valuta i servizi conosciuti? (voti da 1 a 5, dove 1=scarso, 2=scadente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo,N.C.= non conosciuto/non valutabile)

…... prestito ..... prestito interbibliotecario

…... informazioni ..... consultazione

…... aule studio ..... aula informatica

…... fotocopie..... consulenza bibliografica

…... sezione locale..... sezione dantesca

…... emeroteca (lettura quotidiani e periodici) ..... sezione bambini: primi racconti/primi libri

…... sezione ragazzi ..... sezione giovani adulti

…... segnaletica delle sezioni e degli ambienti ……...sezione adulti

…... cortesia e disponibilità del personale

…... competenza e professionalità del personale addetto

…...chiarezza e completezza delle informazioni ricevute (avvisi, newsletter, news sul sito, pagina Facebook)

…... grado di accoglienza degli ambienti (es: accessibilità, pulizia, luminosità, riscaldamento etc..)

(ev. esprimere indicazioni specifiche:
.....
.....
.....

Ha osservazioni e suggerimenti da indicarci sui servizi di cui tratta il questionario?

….....

….....

….....

….....

Ringraziando per la collaborazione Le chiediamo di inviarlo a biblioteca@comune.montegalda.vi.it