



CITTÀ DI VIGONZA

PROVINCIA DI PADOVA
Via Cavour n. 16 - C.F. 80010350280
Tel. 0498090211 - Fax 0498090200
www.comune.vigonza.pd.it



SETTORE SERVIZI CULTURALI
Politiche Culturali, Sport, Turismo, Tempo Libero

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA DELLA CITTÀ DI VIGONZA

(Approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 156 del 14.10.2019)

Denominazione ed elementi identificativi

Biblioteca pubblica della Città di Vigonza
Via Arrigoni, 1 – Vigonza (Pd)
Tel. 0498090372
E-mail: biblioteca@comune.vigonza.pd.it

1. FINALITÀ E PRINCIPI

1.1 Finalità della biblioteca pubblica della Città di Vigonza

La Biblioteca pubblica della Città di Vigonza è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche, etniche e geografiche del territorio.

La Biblioteca pubblica aderisce al Consorzio Biblioteche Padovane Associate (BPA) che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni associati di usufruire dei servizi di prestito all'interno di tutta la rete.

1.2 A cosa serve la Carta dei servizi di biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca pubblica, così come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei servizi di biblioteca

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi e criteri:

a) Eguaglianza

Nessuna distinzione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o comunque diversamente abili.

b) Imparzialità

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

c) Continuità

L'erogazione del servizio del prestito nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali sospensioni dei servizi saranno preventivamente comunicate all'utenza.

d) Partecipazione

La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca pubblica darà sollecito riscontro.

e) Efficienza ed efficacia

La Biblioteca pubblica ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza, utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati, e di efficacia, conseguendo gli obiettivi prefissati.

La Biblioteca pubblica predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2. ORARIO DI APERTURA

La Biblioteca pubblica garantisce attualmente un servizio di apertura pari a 26 ore settimanali con il seguente orario:

	mattina	pomeriggio
Lunedì		15.00 – 19.00
Martedì		15.00 – 19.00
Mercoledì		15.00 – 19.00
Giovedì	9.00 – 12.00	15.00 – 19.00
Venerdì		15.00 – 19.00
Sabato	9.00 – 12.00	

3. SERVIZI

I principali servizi erogati dalla Biblioteca pubblica sono i seguenti:

1. Servizio di consultazione e studio in sede
2. Servizio di prestito dei documenti
3. Servizio di prestito interbibliotecario nell'ambito della provincia di Padova
4. Servizio di consulenza bibliografica e reference
5. Servizio di riproduzione dei documenti, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore
6. Servizio sezione ragazzi
7. Servizio sezione locale
8. Servizio emeroteca
9. Informagiovani

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati.

3.1 Servizio di consultazione e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca avviene in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca pubblica dispone di una Sala studio di 28 posti per lo studio e la lettura con libri propri con orario dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.00.

3.2 Servizio di prestito dei documenti

La Biblioteca aderisce al progetto di automazione in rete geografica promosso dalla provincia di Padova, che trasforma le singole biblioteche del Consorzio Biblioteche Padovane Associate (BPA) in un insieme operativo denominato Rete bibliotecaria provinciale 2 (BP2), caratterizzato da:

- Un unico catalogo bibliografico consultabile in rete all'indirizzo <https://opac.provincia.padova.it>;

- Una tessera d'iscrizione al servizio di prestito, valida in tutta la rete;
- Regole comuni per il servizio di prestito;
- La possibilità di ricevere presso la biblioteca scelta documenti provenienti da qualsiasi biblioteca consorziata: questo servizio è attivo tutto l'anno ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

Le biblioteche appartenenti alla Rete bibliotecaria 2 (BP2) sono quelle elencate sulla tessera d'iscrizione al servizio e sul sito www.bpa.pd.it

3.2.a Servizio di prestito individuale

L'accesso al servizio di prestito è subordinato all'iscrizione alla Rete bibliotecaria provinciale 2, che si effettua in una qualsiasi delle biblioteche associate. La tessera d'iscrizione è personale e viene rilasciata gratuitamente previa esibizione di un documento di identità valido e la compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo.

Per i minori di 18 anni è necessario che il modulo sia sottoscritto da parte di un genitore o di chi ne fa le veci.

La tessera individuale ha validità a tempo indeterminato; tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della rete BP2 e sono tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

L'utente è tenuto a comunicare ogni variazione relativa ai dati indicati al momento dell'iscrizione.

In qualsiasi momento l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione dal prestito. La cancellazione sarà effettuata entro un tempo massimo di 30 giorni, qualora non risultino a carico né prestiti né eventuali altre pendenze verso la biblioteca di Vigonza o altre biblioteche della rete BP2. Se la cancellazione riguarda un iscritto minorenne, la richiesta dovrà essere sottoscritta da uno dei genitori o da chi ne fa le veci.

L'utente in possesso della tessera ha diritto a 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 BP2.

3.2.b. Materiali esclusi dal prestito

Di norma, sono ammessi al prestito tutti i documenti posseduti dalla Biblioteca ad eccezione di alcune tipologie particolari quali:

- Materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (Sezione locale)
- Opere di consultazione generale, ivi compresi i dizionari, le enciclopedie, ed altro materiale di rilevanza bibliografica o di frequente consultazione, in rapporto alla specificità delle raccolte.

Tutto il materiale non prestabile è comunque segnalato in catalogo come "escluso dal prestito".

3.2.c. Materiali ammessi al prestito con limiti

Le novità librerie, nei primi due mesi dall'immissione nel catalogo della rete BP2, sono prestabili esclusivamente presso la biblioteca proprietaria.

3.2.d. Durata del prestito e numero dei documenti ammessi

Il numero massimo di documenti che l'utente può ricevere in prestito cumulativamente da tutte le biblioteche della Rete BP2 è 15 ed è consentito nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

TIPO DI DOCUMENTI	DURATA DEL PRESTITO	NUMERO MASSIMO DI DOCUMENTI PRESTABILI	RINNOVO
Libri	28 giorni	10	2 volte

Multimediali (CD audio, DVD video)	7 giorni	5	no
Riviste	14 giorni	3	1
Audiolibri	28 giorni	2	no
Kit multimediali	28 giorni	2	1
Documenti elettronici	28 giorni	3	1

Il prestito dei libri può essere rinnovato, telefonicamente o via e-mail, salvo prenotazioni di altri utenti.

3.2.e. Assegnazioni e prenotazioni

Un libro disponibile può essere riservato ad un utente tramite assegnazione, mentre qualora il libro richiesto sia già in prestito si effettua la prenotazione.

Entrambe le procedure possono essere effettuate presso una qualsiasi Biblioteca della Rete BP2, anche indicando un'altra Biblioteca della rete quale sede di ritiro.

La Biblioteca pubblica si impegna ad avvertire l'utente non appena il documento è disponibile; il documento dovrà essere ritirato entro una settimana.

Nel caso di impossibilità a soddisfare la richiesta effettuata, l'utente viene avvisato telefonicamente.

Ciascun iscritto può richiedere cumulativamente fino a 5 prenotazioni.

3.2.f. Restituzione

Al termine del periodo di prestito i materiali possono essere restituiti presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete BP2.

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

In caso di ritardo nella restituzione del materiale vengono effettuati tre solleciti: il primo tramite e-mail (ove presente), il secondo telefonico ed il terzo tramite invio di lettera scritta all'utente; congiuntamente al terzo sollecito, la biblioteca potrà comunicare la sospensione dal servizio di prestito, che sarà valida per tutte le biblioteche della rete.

Nel caso in cui il materiale venga smarrito o subisca grave deterioramento l'utente dovrà sostituirlo con lo stesso titolo nella medesima edizione o, nel caso non sia più reperibile in commercio, rimborsarne il costo, previo accordo con il personale della Biblioteca.

3.3 Servizio di prestito interbibliotecario nell'ambito della provincia di Padova (PIB)

Con il servizio di prestito interbibliotecario si possono richiedere ad altre biblioteche della provincia di Padova pubblicazioni librarie e altri documenti non disponibili nel catalogo della rete BP2. Il servizio è garantito a tutti gli iscritti al servizio di prestito.

La biblioteca provvederà ad avvisare tempestivamente il lettore all'arrivo della pubblicazione, che rimarrà a sua disposizione per una settimana; nel caso di mancato ritiro, dopo una settimana questa sarà restituita alla biblioteca prestante.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipendono dalla biblioteca che richiede il prestito, bensì dalla biblioteca proprietaria. La Biblioteca pubblica cura di fornire all'utente la

motivazione di eventuali problemi incontrati e di indicargli strategie alternative di recupero delle informazioni ricercate.

La Biblioteca pubblica partecipa al prestito interbibliotecario, al di fuori della rete BP2, mettendo a disposizione delle biblioteche che lo richiedano, attraverso il gestionale di prestito Clavis, i propri materiali ammessi al prestito, ad esclusione di:

- Novità librerie (2 mesi dall'ingresso)
- Novità dvd (18 mesi dalla messa in commercio del dvd stesso)
- Materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (Sezione locale)
- Opere di consultazione generale, ivi compresi i dizionari, le enciclopedie, ed altro materiale di rilevanza bibliografica o di frequente consultazione, in rapporto alla specificità delle raccolte.

Il prestito alle biblioteche ha la durata di 28 giorni.

3.4 Servizio di consulenza bibliografica e reference

La Biblioteca pubblica ha cura di istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della biblioteca stessa.

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

La ricerca bibliografica si avvale di cataloghi on-line. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di una settimana.

3.5 Servizio di riproduzione dei documenti

E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca attraverso fotocopie nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore (Legge 18/08/2000 n.248).

La riproduzione fotostatica ha tempi immediati di esecuzione.

Per il servizio sono previsti dei costi di 0,15 centesimi per una fotocopia di formato A4 e 0,20 centesimi per una fotocopia di formato A3. Detti costi sono annualmente definiti con provvedimento della Giunta Comunale.

3.6 Servizio Sezione ragazzi

La Biblioteca pubblica svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispose un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in una sala riservata. Il materiale proposto dalla Sezione varia dai libri gioco e libri cartonati per i più piccoli agli audiolibri e ai dvd.

Gli scaffali della Sezione sono organizzati in modo tale da orientare la scelta del materiale non solo per bambine, bambini, ragazze e ragazzi, ma anche per gli adulti.

La narrativa è suddivisa in due fasce di età: 0-7 anni, 7-14 anni. Per la scelta dei generi al loro interno ogni libro è contraddistinto da una segnaletica colorata con i seguenti simboli: Primi libri, Primi racconti, Racconti, Favole e fiabe, Leggende, Horror, Poesia, Teatro.

La saggistica è disposta in uno scaffale distinto e organizzata in modo da orientare la ricerca delle principali discipline.

All'interno della Sezione sono allestiti due scaffali interdisciplinari:

- Libri in lingua (inglese e francese): letture sia di narrativa che di saggistica da 0 a 14 anni per promuovere l'apprendimento delle lingue fin dalla più tenera età;
- Alta leggibilità: narrativa da 0 a 14 anni per facilitare la lettura a chi ha specifiche difficoltà, ai lettori riluttanti, ai non madrelingua.

L'accesso e il prestito del materiale della Sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

3.7 Servizio Sezione locale

La Sezione locale comprende documenti e materiali relativi alla storia e alla cultura del territorio comunale che vengono raccolti e conservati, messi a disposizione con modalità che non ne pregiudichino la conservazione, valorizzati e promossi.

In particolare la Sezione comprende, oltre a tutte le pubblicazioni di carattere locale succedutesi negli anni, ogni documento cartaceo, fotografico, audiovisivo e altro che la Biblioteca ha raccolto e ordinato per permettere lo studio e la documentazione su ogni aspetto che abbia un interesse per la ricerca locale. Il loro prestito non è ammesso.

Per facilitare la ricerca ed esaltare le specificità del territorio vigontino, la Sezione divide i suoi materiali nelle seguenti parti: la storia, il territorio, l'arte e l'architettura, i personaggi, le associazioni, le parrocchie, i premi, le scuole.

Sono consultabili la raccolta completa della rivista "Padova e il suo territorio", dal 1986 ad oggi, e i numeri del notiziario "Vigonza Notizie", dal 1996 ad oggi.

La Sezione comprende anche lo scaffale "Scrivere a Vigonza" che raccoglie tutte le opere, sia di narrativa che di saggistica, pubblicate da autrici e autori che scrivono a Vigonza. Il loro prestito è ammesso, salvo alcune opere in copia unica.

3.8 Sezione emeroteca

La Biblioteca pubblica è abbonata al momento dell'emanazione della Carta a n. 22 periodici e n. 1 quotidiano. L'accesso alla consultazione di quotidiani e periodici è immediato.

È consentito il prestito domiciliare dei periodici, escluso l'ultimo numero, per un massimo di 3 riviste alla volta e per un tempo di 14 giorni.

3.9 Informagiovani

La Biblioteca offre il servizio Informagiovani costituito da uno spazio, all'interno della Sala studio, in cui è possibile trovare notizie sul mondo del lavoro, stage, corsi di formazione, corsi universitari, nonché iniziative culturali, viaggi e studio all'estero.

L'Informagiovani mette a disposizione, al momento dell'emanazione della Carta, anche una sezione riviste composta da n.12 periodici in abbonamento da consultare in sede.

3.10 Scaffale del libro usato

E' a disposizione degli utenti uno scaffale dedicato ad accogliere i libri usati (ma anche dvd, cd, ecc.) donati dai lettori. Il servizio cerca di rispondere alle numerose richieste di donazione di libri da parte dei cittadini e facilitarne il riutilizzo. Gli utenti possono portare propri libri in dono e prendere quelli che più interessano nello spirito del libero scambio.

Per motivi di spazio non si accettano in dono enciclopedie, libri scolastici, giornali o riviste.

4. Indicatori del livello di qualità del servizio

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi in biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca Pubblica. Altri indicatori per la valutazione dell'andamento del servizio bibliotecario locale sono quelli indicati nel PEG annuale (Piano esecutivo di gestione) e qui riassunti:

- n. nuovi testi acquistati – rilevazione semestrale
- n. utenti che utilizzano il servizio per lettura e studio – rilevazione semestrale
- n. nuovo materiale acquistato in un anno (libri, multimediali etc.) – rilevazione annuale
- n. manifestazioni/eventi organizzati – rilevazione semestrale
- n. nuovi iscritti – rilevazione annuale
- n. ore settimanali di apertura biblioteca – rilevazione annuale
- n. prestiti – rilevazione mensile, e poi annuale
- totale patrimonio librario (n. volumi al 31.12) – rilevazione annuale

5. Tutela dei diritti degli utenti

L'utente ha diritto di prendere visione in qualunque momento dei dati anagrafici e di servizio che lo riguardano.

Inoltre, per tutelare l'utente da qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve essere presentato dall'utente, per iscritto, anche via fax o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Responsabile del Settore Servizi Culturali, dopo aver sentito il responsabile del procedimento, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini entro i quali, se risulta fondato il reclamo, avverrà la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente dalla Giunta Comunale dopo l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione.