



*Comune di Albettono*  
(provincia di Vicenza)

# **CARTA DEI SERVIZI della BIBLIOTECA COMUNALE**

**Vers. 1.0**

**Approvata dal Responsabile del Servizio in data 23/04/2010**

## **Biblioteca Comunale di Albettono**

Piazza Umberto I°, 74

36020 ALBETTONE (VI)

Telefono: 0444 1496040

Fax: 0444.809103

E-mail: [biblioteca.albettono@gmail.com](mailto:biblioteca.albettono@gmail.com)

Web: [www.comune.albettono.vi.it](http://www.comune.albettono.vi.it) (sez. "La Biblioteca")

# **SOMMARIO**

Biblioteca Comunale di Albettone .....	1
documenti allegati: .....	2
1. PREMESSE .....	3
1.1 Finalità della Carta dei servizi .....	3
1.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi di Biblioteca .....	3
2. ORARIO DI APERTURA .....	4
2.1 Orario provvisorio di apertura al pubblico della biblioteca.....	4
3. SERVIZI .....	5
3.1 Servizi liberi e gratuiti. ....	5
3.2 Servizi gratuiti e riservati agli iscritti .....	5
3.3 Servizi a pagamento.....	5
3.1.1 Servizio di consultazione e studio in sede.....	5
3.1.2 Servizio di consulenza bibliografica e accesso a banche dati della biblioteca comunale.....	6
3.1.3 Utilizzo della sezione ragazzi.....	6
3.1.4 Consultazione della sezione locale .....	6
3.2.1 Servizio di prestito dei documenti della Biblioteca.....	7
3.2.2 Utilizzo delle postazioni per videoscrittura .....	8
3.2.3 Servizio di accesso a internet .....	8
3.2.4 Prestito interbibliotecario .....	8
3.2.5 Utilizzo delle postazioni per la visione di videocassette e DVD e l'ascolto di CD musicali. 8	
3.3.1 Servizio di riproduzione documenti .....	8
4. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO. ....	9
5. LIMITI ED ESCLUSIONI .....	10
5.1 Chiusure.....	10
5.2 Esclusioni.....	10
6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI .....	11
6.1 Reclami .....	11
6.2 Proposte e desiderata .....	11
6.3 Diritti e doveri.....	11

## **documenti allegati:**

- Depliant informativo all'uso della Biblioteca (doc. 1.0)
- *Modulo di iscrizione ai servizi (doc. 2.0)*
- *Scheda del prestito (doc. 3.0)*
- *Cartellino/Segnalibro di promemoria (doc. 4.0),*
- *Modulo di reclamo, segnalazioni, richieste e proposte (doc. 5.0)*

## **1 ORARIO DI APERTURA**

### **1.1 Finalità della Carta dei servizi**

La Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Albettone prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio regolamento è ispirata ai principi generali definatori della biblioteca pubblica e della sua missione così come contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell' IFLA e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche, nel Comunicato di Leuven dell' agosto 1998 emesso da Publicazione concertata per le biblioteche pubbliche dell' Unione Europea.

Essa è l'impegno scritto a fornire dei servizi di qualità in un'ottica di continuo miglioramento e ha lo scopo di favorire la tutela dei diritti degli utenti relativamente all'erogazione dei servizi della Biblioteca.

### **1.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi di Biblioteca**

La Carta dei servizi si ispira ai principi richiamati all'art. 1 del Regolamento ed in particolare la biblioteca pubblica è chiamata ad assolvere i seguenti compiti:

assicurare l'accesso all'informazione e alla documentazione generale su qualsiasi supporto, anche favorendo l'alfabetizzazione informatica;

diffondere il libro e la lettura e promuovere la cultura e la conoscenza;

porre particolare attenzione alla promozione della lettura e del libro nei confronti di bambini e ragazzi per facilitarne lo sviluppo di persone attive e consapevoli;

promuovere l'autoformazione e sostenere le attività per l'educazione permanente, anche in collaborazione con il sistema scolastico;

sviluppare la cultura democratica, l'educazione alla pace, permettendo uguaglianza di accesso alle conoscenze, alle idee e alle opinioni;

rafforzare l'identità della comunità locale, nella sua dimensione plurale, dinamica e multiculturale;

garantire l'inclusione sociale, attraverso l'uso socializzato dei mezzi di informazione e comunicazione;

porre attenzione all'integrazione delle categorie svantaggiate, attraverso l'eliminazione degli ostacoli di ogni genere alla fruizione dei diversi servizi;

conservare e valorizzare il patrimonio librario e documentario a carattere locale.

## 2. ORARIO DI APERTURA

### 2.1 Orario provvisorio di apertura al pubblico della biblioteca

con ora solare:

	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>	<b>Sera</b>	
<b>Lunedì</b>				
<b>Martedì</b>	(1) 9.00-11.00			(1) 2.00
<b>Mercoledì</b>		15.30-18.30		3.00
<b>Giovedì</b>			20.30-22.30	2.00
<b>Venerdì</b>				
<b>Sabato</b>		15.30-18.30		3.00
<b>Domenica</b>	10.30-12.30			2.00
<i>Tot. Ore:</i>	(1) 2.00+2.00	6.00	2.00	(1) 2.00+10.00

(1) Riservato alla scuola Primaria

con ora legale:

	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>	<b>Sera</b>	
<b>Lunedì</b>				
<b>Martedì</b>	(1) 9.00-11.00			(1) 2.00
<b>Mercoledì</b>		16.00-19.00		3.00
<b>Giovedì</b>			20.30-22.30	2.00
<b>Venerdì</b>				
<b>Sabato</b>		16.00-19.00		3.00
<b>Domenica</b>	10.30-12.30			2.00
<i>Tot. Ore:</i>	(1) 2.00 + 2.00	6.00	2.00	(1) 2.00+10.00

(1) Riservato alla scuola Primaria

Agli utenti è assolutamente vietato l'accesso ai Servizi della Biblioteca al di fuori del presente orario.

### **3. SERVIZI**

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

#### **3.1 Servizi liberi e gratuiti.**

- attivati

- 3.1.1 Servizio di consultazione e studio in sede;
- 3.1.2 Servizio di consulenza bibliografica e accesso a banche dati.
- 3.1.3 Utilizzo della Sezione ragazzi;
- 3.1.4 Consultazione della Sezione Locale;

- in previsione di attivazione

- 3.1.5 Utilizzo della Sezione Emeroteca;
- 3.1.6 Utilizzo della sala per conferenze ed incontri pubblici;

#### **3.2 Servizi gratuiti e riservati agli iscritti**

- attivati:

- 3.2.1 Servizio di prestito dei documenti della Biblioteca;

- in previsione di attivazione:

- 3.2.2 Utilizzo delle postazioni per videoscrittura;
- 3.2.3 Servizi di accesso ad internet della biblioteca;

- non di imminente attivazione:

- 3.2.4 Prestito interbibliotecario.
- 3.2.5 Utilizzo delle postazioni per la visione di videocassette e DVD e l'ascolto di CD musicali.

#### **3.3 Servizi a pagamento**

- attivati:

- 3.3.1 Servizio di riproduzione dei documenti, nei termini di legge e con le modalità previste dall'art. 35 del vigente regolamento comunale per l'accesso agli atti.

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

Tra i servizi successivamente elencati viene considerata prioritaria, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

##### ***3.1.1 Servizio di consultazione e studio in sede***

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca predispone di spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Lo studio con libri propri è limitato ai posti riservati a tale finalità.

### **3.1.2 Servizio di consulenza bibliografica e accesso a banche dati della biblioteca comunale**

La Biblioteca avrà cura di predisporre appositi *depliant informativi "all'uso della Biblioteca"* (doc. 1.0) e di istruire e 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, anche con la mediazione del personale di biblioteca presente, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo.

La ricerca bibliografica e informativa al momento può avvalersi di banche dati off line.

### **3.1.3 Utilizzo della sezione ragazzi**

La Biblioteca Comunale di Albettone svolge un servizio peculiare per l'utenza di età fino a 15 anni, per la quale mira a predisporre un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti oltre a caratteristiche di facile accessibilità. Il personale può negare la consultazione e il prestito dei documenti che ritenga inadatti ai minorenni.

I genitori sono responsabili del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. Durante la permanenza dei bambini in Biblioteca, il personale non è in alcun modo responsabile della loro custodia. Inoltre, per i minori di sei anni deve esserci la costante presenza di un adulto accompagnatore.

L'accesso alla sezione ragazzi è riservato ai minori di 15 anni e ai loro accompagnatori. Il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte al punto 3.2.1.

La Biblioteca intende collaborare con le scuole del territorio e con gli altri istituti o enti nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

Le animazioni nella Sezione ragazzi sono di solito a libero accesso e gratuite. Solo quando si renda necessario per problemi organizzativi potranno essere ad accesso con iscrizione.

### **3.1.4 Consultazione della sezione locale**

La Sezione locale si prefigge di raccogliere, conservare e diffondere la conoscenza dei documenti, di tipologia varia, che riguardano la storia, l'economia, la politica, la cultura e più in generale la vita di Albettone per i quali predispone e attua progetti di valorizzazione.

I materiali raccolti atterranno al territorio di Albettone, considerato nel suo sviluppo storico e pertanto anche dei comuni contermini e di

riferimento giurisdizionale o con i quali ci siano stati legami quali sono stati ad esempio Barbarano Vicentino, Orgiano, Lonigo e Vicenza.

Verranno raccolti materiali prodotti da autori nati o residenti ad Albettone come pure quelli pubblicati grazie ad editori nati o residenti ad Albettone anche se non riguardano l'oggetto della raccolta. Ne consegue che saranno raccolte anche opere di *fiction* e musicali, i cataloghi delle mostre d'arte e documentarie, gli atti dei convegni, le antologie di premi letterari svoltisi ad Albettone, ecc.

Verranno raccolti anche letteratura grigia (es.: tesi di laurea, documenti prodotti da Enti pubblici e non, ecc.), pubblicazioni minori (es.: manifesti, cartoline postali, volantini e periodici di parrocchie, associazioni, movimenti politici, ecc.).

I documenti della sezione locale non sono prestabili.

### **3.2.1 Servizio di prestito dei documenti della Biblioteca**

Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi al servizio di prestito, previa sottoscrizione di un *modulo di iscrizione (doc. 2.0)* con il quale si accettano le condizioni che regolano il servizio compreso le eventuali successive modifiche. Per i minori di 18 anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci, che si assume a nome del figlio l'impegno a rispettare le norme che regolano il servizio di prestito e che contemporaneamente lo autorizza a usufruire dei suoi servizi.

I dati personali dell'utente sono utilizzabili esclusivamente ai fini del servizio bibliotecario e sono conservati in modo da tutelare la riservatezza, ai sensi sulla legge sulla privacy.

Il prestito è strettamente personale e l'utente non può prestare ad altri il documento ricevuto e nemmeno prendere a prestito libri a nome di altri iscritti. I materiali presi a prestito non possono essere utilizzati in modo vietato dalla legislazione sul diritto d'autore (per es. riproduzione, proiezione in pubblico, ecc.).

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Si possono prendere a prestito contemporaneamente non più di due documenti in tutto, periodici compresi; tra i documenti è possibile il prestito di una sola "novità" libraria.

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale (enciclopedie, dizionari, ecc.), libri rari e di pregio, i documenti delle sezione locale, l'ultima pubblicazione dei periodici, il materiale iconografico, i documenti appositamente segnalati dalla dicitura "non prestabile".

I minori di 14 e 18 anni non possono prendere a prestito documenti vietati alle rispettive fasce di età. Il personale non può sostituirsi al controllo dei genitori per i documenti che non sono sottoposti a censura ma che potrebbero colpire la sensibilità dei minori stessi. Peraltro il personale, se richiesto, è a disposizione per fornire suggerimenti utili ad orientarsi nella scelta dei documenti.

L'utente che riceve in prestito un documento deve controllare l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale addetto, a proprio discarico, le mancanze e i guasti in esso

eventualmente riscontrati in modo che vengano annotati nella *scheda del prestito (doc. 3.0)*. Il personale può escludere dal prestito dei documenti per esigenze di conservazione.

Il documento deve essere restituito, nelle stesse condizioni in cui è stato prestato (per es. è vietato sottolineare i libri), entro la scadenza prevista: 1 mese per i libri e 1 settimana per DVD, CD e periodici.

Al momento della restituzione l'utente deve segnalare eventuali guasti o difetti presenti nel documento per consentire di ripristinarlo a beneficio degli altri utenti.

Si può rinnovare il prestito in sede o anche telefonicamente o via e-mail. Si possono effettuare fino a due rinnovi per un altro mese ciascuno per uno stesso libro (quindi il prestito può durare al massimo 3 mesi), mentre non sono ammessi rinnovi per videocassette DVD, CD e periodici e al massimo un rinnovo per le "novità".

In caso di danneggiamento o smarrimento di un documento l'utente dovrà riacquistarlo o, se fuori commercio, acquistarne uno analogo concordato con il Responsabile di Biblioteca.

L'utente, dopo la data di scadenza, ha 1 settimana di tempo per richiedere il rinnovo dei documenti o renderli. Se il libro non sarà consegnato entro 1 settimana dalla data di restituzione indicata anche nell'apposito *cartellino di promemoria (doc. 4.0)*, l'utente sarà escluso dai servizi della Biblioteca tramite il ritiro della tessera di iscrizione sino a revoca. Il libro potrà essere ritirato presso l'utente dal personale della biblioteca. Se la data di restituzione dovesse coincidere con la chiusura al pubblico della Biblioteca da parte dell'Amministrazione sarà ritenuto valido, come data di restituzione, il primo giorno successivo utile per la consegna.

In caso di ritardo viene inviato o un sollecito postale o sms o e-mail.

### **3.2.2 Utilizzo delle postazioni per videoscrittura**

- in previsione di attivazione

### **3.2.3 Servizio di accesso a internet**

- in previsione di attivazione

### **3.2.4 Prestito interbibliotecario**

- non prevista imminente attivazione

### **3.2.5 Utilizzo delle postazioni per la visione di videocassette e DVD e l'ascolto di CD musicali.**

- non prevista imminente attivazione

### **3.3.1 Servizio di riproduzione documenti**

E' previsto un servizio di fotocopie e stampe in bianco e nero in formato fino all'A3 nel rispetto delle normative vigenti con le seguenti tariffe:

A4 - 1 facciata	€ 0.10	A4 - fronte/retro	€ 0.15
A3 - 1 facciata	€ 0.20	A3 - fronte/retro	€ 0.30

#### 4. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi di Biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca. Tuttavia concorrono allo stesso scopo, e quindi rientrano tra i parametri di giudizio, gli indicatori e i relativi valori elencati nella sottostante tabella.

La Biblioteca si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità dei propri servizi.

<b>INDICATORE VALORE</b>	<b>Val. rif. (*)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
1. Metri quadrati di superficie disponibile ogni 1000 abitanti	40	25	25	n.d.	n.d.
2. Ore di apertura settimanale al pubblico	12	10	12	n.d.	n.d.
3. Unità di personale in servizio full time (a vario titolo) ogni 1.000 abitanti	0,2	0	0	n.d.	n.d.
4. Dotazione documentaria complessiva per abitante	2.5	0.5	0.6	n.d.	n.d.
5. Periodici (compresi i quotidiani) ogni 1.000 abitanti.	3,5	1	1	n.d.	n.d.
6. Libri per ragazzi in percentuale sul patrimonio	30%	10%	11%	n.d.	n.d.
7. Documenti sonori, video e multimediali in percentuale sul patrimonio	10%	0.1%	0.1%	n.d.	n.d.
8. Numero acquisizioni annue di documenti ogni 1.000 abitanti	80	100	100	n.d.	n.d.
9. Prestiti annui di documenti per abitante	1.1	0.1	0.5	n.d.	n.d.
10. Indice di circolazione dei documenti (prestiti/documenti posseduti)	0.60	0.15	0.8	n.d.	n.d.
11. Spesa annua per abitante in gestione biblioteca (escluso il personale)	€ 6,00	€ 2.50	€ 2.50	n.d.	n.d.

(\*) I valori medi di riferimento sono stati proposti dall'Assemblea dei bibliotecari; sarà l'assemblea consortile a fissarli come riferimento per le Biblioteche associate. (n.d. = non disponibile)

## **5. LIMITI ED ESCLUSIONI**

### **5.1 Chiusure**

Il Sindaco può prevedere, con ordinanza debitamente motivata, la chiusura al pubblico della Biblioteca per cause di forza maggiore (momentanea assenza delle condizioni di sicurezza, carenza di personale, ecc.) o per attività di riordino degli scaffali e revisione dei cataloghi. Della chiusura viene data tempestiva informazione all'utenza.

Il Responsabile del Servizio per esigenze di servizio o per cause di forza maggiore può momentaneamente disporre, previa tempestiva informazione all'utenza, la sospensione temporanea di alcuni servizi e la chiusura temporanea di talune sezioni, nonché la chiusura al pubblico della Biblioteca per periodi di tempo inferiori ai due giorni lavorativi consecutivi.

### **5.2 Esclusioni**

L'utente che tenga nell'ambito dei locali della Biblioteca e delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo o giudicato pregiudizievole del corretto funzionamento del servizio, nonché non rispettoso della presente Carta dei Servizi e della eventuali ulteriori disposizioni impartite dal Responsabile del Servizio e dal Presidente del Comitato di Biblioteca, dovrà essere dapprima richiamato dal personale in servizio, che, in caso di reiterata inosservanza, potrà allontanarlo dalla Biblioteca.

Il Responsabile del Servizio ha facoltà di emanare provvedimenti, adeguatamente motivati, di momentanea esclusione o di limitazione dell'accesso alla struttura o a determinati servizi nei confronti di quegli utenti che abbiano compiuto mancanze particolarmente gravi o persistano nel mantenere un comportamento scorretto.

Avverso tale provvedimento, l'utente potrà fare reclamo al Responsabile del Servizio.

Analogamente, il Responsabile del Servizio può sospendere un utente dai servizi della Biblioteca fino a che non abbia ottemperato ai propri obblighi, compresi eventuali rimborsi di spese rese necessarie per sua causa o, nel caso di recidiva, fino a successiva revoca dopo valutazione del Responsabile del Servizio, nei seguenti casi:

- dopo che ad un utente siano stati inviati tre solleciti, intervallati di una settimana da uno all'altro, per la restituzione di un documento e che questi non abbia provveduto alla restituzione;
- dopo due volte che un utente dichiara di aver restituito un documento, ma non ha la ricevuta comprovante l'avvenuta restituzione e non risulta dal catalogo della Biblioteca.

## 6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

### 6.1 Reclami

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso 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.

Il reclamo può essere presentato all'utente per scritto attraverso il *modulo di reclamo, segnalazioni, richieste e proposte (doc. 5.0)* disponibile in sede e sul sito internet e consegnato a mano, o spedito anche via fax o via posta elettronica all'indirizzo [biblioteca.albettone@gmail.com](mailto:biblioteca.albettone@gmail.com).

Il Responsabile del Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

### 6.2 Proposte e desiderata

Gli utenti possono presentare proposte per il miglioramento dei servizi attraverso il *modulo di reclamo, segnalazioni, richieste e proposte (doc. 5.0)* disponibile in sede e sul sito internet e riconsegnato a mano, o spedito anche via fax o via posta elettronica all'indirizzo [biblioteca.albettone@gmail.com](mailto:biblioteca.albettone@gmail.com). In particolare ogni anno possono presentare proposte di acquisto di documenti.

### 6.3 Diritti e doveri

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

L'Amministrazione Comunale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali adeguati ed idonei, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari;

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (il silenzio nelle stanze di lettura, il divieto di fumare e di parlare al telefono cellulare, ecc.);
- rispettare i documenti, gli arredi e le attrezzature senza recarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;

- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

I Doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri del personale di Biblioteca in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

# BIBLIOTECA COMUNALE di ALBETTONE

Piazza Umberto I°, 74 - 36020 ALBETTONE (VI)

Telefono: 0444 1496040 - Fax: 0444.809103

E-mail: biblioteca.albettone@gmail.com - Web: www.comune.albettone.vi.it (sez. "La Biblioteca")



## PICCOLA GUIDA AL SERVIZIO BIBLIOTECARIO

(in sintonia con la Carta dei Servizi Vers. 1.0)

### 1. In quale orario si può accedere alla Biblioteca?

	Mattino	Pomeriggio	Sera
<b>Mercoledì</b>		15.30-18.30	
<b>Giovedì</b>			20.30-22.30
<b>Sabato</b>		15.30-18.30	
<b>Domenica</b>	10.30-12.30		

### 2. Quali servizi offre la Biblioteca?

In Biblioteca attualmente sono attivi i seguenti servizi liberi e gratuiti: Servizio di consultazione e studio in sede, di consulenza bibliografica e accesso a banche dati, utilizzo della Sezione ragazzi, e consultazione della Sezione Locale; Il Servizio di prestito dei documenti della Biblioteca è gratuito ma riservato agli iscritti; Il servizio di fotocopiatura in bianco e nero è libero ma a pagamento (A4 € 0.10, A4 fronte/retro € 0.15, A3 € 0.20 , A3 fronte/retro € 0.30)

### 3. È possibile accedere ad internet e avere in prestito libri posseduti da altre biblioteche (prestito interbibliotecario)?

Attualmente no, ma tali servizi potrebbero essere attivati in futuro. Qualora il prestito bibliotecario fosse attuato sarà possibile, direttamente in sede o tramite il sito internet del Servizio Interbibliotecario Provinciale, chiedere il prestito di libri non presenti nella biblioteca di Albettone ma disponibili nelle altre biblioteche della provincia di Vicenza aderenti al servizio.

### 4. Quali sono le modalità di iscrizione al prestito?

L'iscrizione ai servizi è consentita a tutti. È necessario compilare il modulo di iscrizione ai servizi e presentare un documento di identità valido.

### 5. Come possono iscriversi al prestito i ragazzi?

Per i minorenni il modulo di iscrizione ai servizi deve essere compilato da un genitore (o da chi ne fa le veci), che deve fornire un documento d'identità. Se si presenta il minore con il modulo già compilato, deve fornire il documento (originale o fotocopia) del genitore.

### 6. Viene rilasciata una tessera?

Inizialmente viene rilasciata una ricevuta di iscrizione al servizio e successivamente verrà rilasciata la tessera della biblioteca, che dovrà essere portata con sé per poter usufruire dei servizi.

### 7. Dove viene rilasciata la tessera?

La tessera, appena pronta, verrà rilasciata e consegnata in biblioteca.

### 8. La tessera ha una scadenza?

La tessera ha validità illimitata, salvo che si renda necessario aggiornare i dati di iscrizione su richieste dell'utente o della Biblioteca.

### 9. Cosa si deve fare se si perde la tessera?

L'utente è responsabile della custodia della tessera e dell'uso che ne viene fatto. In caso di smarrimento o di furto l'utente deve avvisare la Biblioteca (anche telefonicamente) per bloccarla: è infatti

responsabile dei prestiti e di ogni altro uso improprio della tessera intestata al suo nome. Si otterrà un duplicato recandosi in biblioteca muniti di documento di identità. Il costo del duplicato è di €. 2,00 a titolo di rimborso spese.

**10. Quali documenti si possono prendere in prestito?**

Possono essere presi i materiali ammessi al prestito esposti al pubblico, fatta eccezione per i cd-rom, i cd musicali, le vhs e i dvd. Sono escluse dal prestito le opere di consultazione, quelli della sezione locale, i periodici, le carte geografiche, il materiale pertinente alle sezioni di conservazione, i libri pervenuti per diritto di stampa.

**11. Quanti libri o altri documenti si possono prendere in prestito?**

Possono essere presi in prestito un massimo di 2 documenti di cui una sola novità letteraria.

**12. Quanto dura il prestito?**

Il prestito dei libri dura 1 mese; Il prestito di delle riviste 1 settimana.

**13. Dove viene fatto il prestito?**

Il prestito si deve registrare in biblioteca all'atto della consegna.

**14. È possibile rinnovare un prestito?**

Il prestito è rinnovabile per 1 mese fino ad un massimo di 2 volte, anche telefonicamente al numeri: 0444.1496040 in orario di apertura o inviando una e-mail all'indirizzo [biblioteca.albettone@gmail.com](mailto:biblioteca.albettone@gmail.com) specificando il proprio nome, cognome e numero di tessera e indicando gli elementi indispensabili relativi al materiale che si intende trattenere per più tempo come n. del prestito, n. del documento custodito, titolo e autore.

**15. Si può cedere la propria tessera a qualcun altro?**

No, la tessera è personale e non cedibile. Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese a prestito.

**16. Cosa succede se non si restituisce un documento entro la data di scadenza del prestito?**

Se il libro non viene restituito o non viene chiesto il rinnovo del prestito dopo 1 settimana viene inviato un primo avviso di sollecito (e-mail, sms o postale), e similmente per altre 2 volte per le successive 2 settimane. Dopo il terzo sollecito rimasto senza esito si attivano le azioni di recupero del materiale in prestito e si viene esclusi dal prestito fino all'adempimento degli obblighi o fino revoca del provvedimento su valutazione del Responsabile del Servizio in caso di recidiva.

**17. Per restituire i libri è necessario avere con sé la tessera?**

No, non è necessario. La restituzione non richiede l'uso della tessera; per questa operazione si può anche decidere di incaricare una persona di fiducia.

**18. Se si smarrisce o si rovina un libro, cd, vhs o dvd, cosa si deve fare?**

L'utente che smarrisce o danneggia un libro, cd, vhs o dvd è tenuto a riacquistarne copia identica. Se l'esemplare non è più in commercio si dovrà concordare con il Responsabile del Servizio l'acquisto di altra copia.

**19. È possibile ampliare l'apertura anche in altri giorni e orari?**

L'apertura avviene grazie a persone che prestano servizio di volontariato gratuito e grazie ad una convenzione tra la Pro Albettone e l'Amministrazione Comunale. Se vi saranno altre persone che si renderanno disponibili sarà probabilmente possibile ampliare l'orario e anche i servizi offerti.

**BIBLIOTECA COMUNALE di ALBETTONE**

Piazza Umberto I°, 74 - 36020 ALBETTONE (VI)

Telefono: 0444 1496040 - Fax: 0444.809103

E-mail: biblioteca.albettone@gmail.com - Web: www.comune.albettone.vi.it (sez. "La Biblioteca")

**MODULO DI ISCRIZIONE AL PRESTITO N. \_\_\_\_\_**

Io sottoscritto/a (compilare in stampatello leggibile)

Cognome e Nome		Nato il	
Residente in via		N.	
Nel Comune di	Prov.	CAP	
Cittadinanza	Sesso <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		
Tel.	Cell.	FAX	
E-Mail	Cod. Fiscale		
Titolo di studio		Professione	

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti (DPR445/2000), chiede, con la presente iscrizione, di usufruire del prestito documentario gratuito presso la Biblioteca Comunale di Albettone impegnandomi a rispettare quanto stabilito nel Regolamento in vigore della stessa ed in particolare, come riportato al cap. 3.2.1, non danneggiare (nemmeno sottolineare) il materiale bibliografico e documentario e a restituirlo entro i termini fissati (attualmente 30 gg con possibilità di proroga di altri 30 gg previo avviso e benessere), effettuare eventuali fotocopie nel rispetto della normativa sul diritto d'autore (che consente di riprodurre, per motivi di studio e per uso personale, non oltre il 15% di ciascun documento), non duplicare il materiale audiovisivo protetto dal diritto d'autore e l'impegno di rifondere alla Biblioteca l'importo dei documenti in caso di deterioramento grave o smarrimento.

Informativa Legge 675/96. Sono a conoscenza che i miei dati personali sono raccolti a fini istituzionali, che non necessitano quindi di autorizzazione, e che sono trattati secondo la normativa vigente presso la Biblioteca per la gestione dell'iscrizione al Prestito e a fini statistici. Non saranno comunicati a terzi e su richiesta dell'interessato potranno in qualsiasi momento essere integrati, modificati o cancellati.

Data	Firma del richiedente
------	-----------------------

In caso di ragazzi di età inferiore ai 18 anni il genitore o chi ne fa le veci Sig.

Cognome e Nome
----------------

chiede a nome del richiedente di usufruire del prestito documentario presso la Biblioteca Comunale di Albettone impegnandosi a rispettare e a far rispettare quanto stabilito nel Regolamento della stessa in vigore

Data	Firma del genitore
------	--------------------

Documento d'identità del richiedente o del genitore in caso di ragazzi di età inferiore ai 18 anni

Tipo	N.	Scad.
------	----	-------

Rilasciato da	Il
---------------	----

**di cui si allega fotocopia** (che è possibile effettuare anche in sede grazie al servizio di fotocopiatura)

Data	Firma dell'Operatore
------	----------------------

Tessera definitiva consegnata in

Data	Il Ricevente	L'Operatore
------	--------------	-------------

-----  
(Riservato all'operatore della Biblioteca)**BIBLIOTECA COMUNALE di ALBETTONE****RICEVUTA DI ISCRIZIONE AL PRESTITO N. \_\_\_\_\_**

Ricevuta non cedibile, in attesa della tessera personale definitiva che verrà rilasciata in seguito, concessa a

Cognome e Nome
----------------

Data	Firma dell'Operatore
------	----------------------

**BIBLIOTECA COMUNALE di ALBETTONE**

Piazza Umberto I°, 74 - 36020 ALBETTONE (VI)  
 Telefono: 0444 1496040 - Fax: 0444.809103  
 E-mail: biblioteca.albettone@gmail.com  
 Web: www.comune.albettone.vi.it (sez. "La Biblioteca")

**SCHEDA DEL PRESTITO N. \_\_\_\_\_**

Persona a cui viene concesso il prestito:

Tessera Utente N.

Cognome e Nome

Documento oggetto del prestito:

Tipo  LIBRO  RIVISTA  CD/DVD  ALTRO \_\_\_\_\_

Codice

Titolo

Autore

Prestito:

Data Prestito

Data Scadenza

Firma del richiedente

Rinnovi:

Data 1° Rinnovo

Data nuova Scad.

Tramite

Firma operatore

(Tel-Mail-Sede)

Data 2° Rinnovo

Data nuova Scad.

Tramite

Firma operatore

(Tel-Mail-Sede)

Note:

Documento restituito:

In Data

Firma operatore

**BIBLIOTECA COMUNALE di ALBETTONE****RICEVUTA DI RESTITUZIONE PRESTITO N. \_\_\_\_\_**

L'utente:

Cognome/Nome

Tess. Utente N.

Restituisce il documento:

Tipo

Codice

Titolo

Autore

Note:

In Data

Firma Operatore





# BIBLIOTECA COMUNALE DI ALBETTONE

Modulo Reclami, Suggerimenti, Proposte

## Reclami e suggerimenti

Data compilazione: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Pos.	Descrizione	Pos.	Descrizione
1	<input type="checkbox"/> Procedure poco chiare	6	<input type="checkbox"/> Scarsa cortesia del personale
2	<input type="checkbox"/> Informazioni, segnaletica insufficienti/poco chiare	7	<input type="checkbox"/> Strutture, attrezzature non adeguate
3	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei diritti del Cliente	8	<input type="checkbox"/> Spazi insufficienti
4	<input type="checkbox"/> Carente disponibilità di documenti in consultazione	9	<input type="checkbox"/> Cattivo stato di conservazione della documentazione
5	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standards previsti dalla Carta dei servizi	10	<input type="checkbox"/> Altro (specificare) ....

## Descrizione della situazione

Pos.	Descrizione

## Suggerimenti o proposte per il miglioramento e la semplificazione del servizio

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Dati personali

Cognome e nome: .....

Numero di tessera: .....

Eventuale recapito per la risposta: .....

## Giudizio sul reclamo (da compilare a cura della biblioteca)

Fondato

Non fondato

Note: .....

## Parere sul suggerimento (da compilare a cura della biblioteca)

.....

.....

.....

Funzioni coinvolte: .....

✕ .....

## Ricevuta per il cliente (da consegnare nel caso sia richiesta una risposta)

Reclamo o suggerimento presentato

In data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma dell'addetto \_\_\_\_\_