



COMUNE DI RESANA Provincia di Treviso

CARTA DEI SERVIZI della BIBLIOTECA COMUNALE

INFORMAZIONI

Ufficio di Riferimento: Biblioteca

Indirizzo: Via Castellana 6

Telefono: 0423-717351

Indirizzo mail: biblioteca@comune.resana.tv.it; protocollo@comune.resana.tv.it;

Pec: protocollo.comune.resana.tv@pecveneto.it

MISSIONE E VALORI

La Biblioteca si propone ai cittadini come risorsa di formazione permanente secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal “Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche”: mette a disposizione spazi, strumenti, documenti organizzati e gestisce attività atte a soddisfare le necessità di formazione, informazione, studio, crescita e sviluppo culturale e professionale, di intrattenimento e di impiego del tempo libero nell’ambito della lettura e della cultura, adeguati alle diverse tipologie di utenti.

A questo scopo la biblioteca eroga servizi diversificati e articolati quali: documentazione, informazione e consulenza bibliografica; pubblica lettura; prestito di libri, e-book da piattaforma online, dvd e materiale multimediale; postazioni internet e connessione wi-fi, nonchè servizi legati alla fruizione e alla valorizzazione del patrimonio di interesse locale.

In caso di chiusura dei servizi in presenza (emergenze epidemiche et al.) può facilitare l’erogazione dei propri servizi anche attraverso l’utilizzo di connessioni a remoto.

La Biblioteca ispira il proprio operato ai seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità

Tutti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il principio di uguaglianza è da intendere come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti la Biblioteca si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l’utenza e a ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

La Biblioteca è aperta a osservazioni e suggerimenti che i propri utenti intendano proporre al personale verbalmente o in forma scritta o via email all’indirizzo della biblioteca, specificando comunque sempre le proprie generalità.

Cortesìa

Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso di tutti gli utenti. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni.

Efficacia ed efficienza

È obiettivo della Biblioteca il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

STRUTTURE, SPAZI ED ATTREZZATURE A DISPOSIZIONE

La Biblioteca Comunale di Resana è una Biblioteca di pubblica lettura. Ha sede dentro il centro culturale di Resana, sito in Via castellana 6, ed è distribuita in 8 sale adiacenti alla sala conferenze dove è raccolto il patrimonio documentale.

Offre la possibilità di usare anche:

- 2 postazioni internet e videoscrittura (e altre 8 site nel centro p3@ al piano superiore, gestito dall'Associazione Auser)
- stampante di rete bianco e nero e colori (formati A4 e A3)
- sala riunioni attrezzata con impianto audio-video (70 posti a sedere, max 99)

ORARIO

PERIODO SCOLASTICO

- Lunedì: 14.30 - 18.30
- Martedì: 14.30 - 18.30
- Mercoledì: 14.30 - 18.30
- Giovedì: 9.00 - 12.00
- Venerdì: chiuso
- Sabato: 9.00 - 12.00

PERIODO ESTIVO (giugno-agosto)

- Lunedì: 14.30 - 18.30
- Martedì: 14.30 - 18.30
- Mercoledì: 14.30 - 18.30
- Giovedì: 9.00 - 12.00
- Venerdì: chiuso
- Sabato: 9.00 - 12.00

Salvo eccezionali cause di forza maggiore, eventuali interruzioni dell'apertura al pubblico saranno segnalate preventivamente all'utenza, tramite cartelli ben visibili e con segnalazione sul sito web comunale. Saranno altresì tempestivamente segnalati per scritto eventuali disservizi (malfunzionamento dei cataloghi, rallentamento dei prestiti, impossibilità di assicurare il collegamento Internet a disposizione del pubblico).

PATRIMONIO

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste, cd-rom, e video.

I libri e i dvd sono collocati a scaffale aperto organizzati per materia (secondo la Classificazione Decimale Dewey) oppure per genere letterario e sono in buona parte direttamente accessibili al pubblico. Una piccola parte del patrimonio è conservata in magazzino non liberamente accessibile, la cui consultazione è possibile su richiesta.

I documenti sono collocati in sezioni, diverse per destinatari e tipologia di materiale, e precisamente:

LIBRI

a) generale (REPRE)

- divulgazione e saggistica
- narrativa collocata per genere letterario (NAR)

b) Bambini e Ragazzi

SEZIONE	Cod. SOL	Fascia d'età
NATI PER LEGGERE	NPL	0-3
BAMBINI	BAM	4-7
KIDS	KIDS	8-10
RAGAZZI	RAG	11-14

c) Giovani (YOUNG)

d) Raccolta Specifiche:

- Documenti di interesse locale (RESTO)
- documenti in lingua (RELAN)
- documenti a grandi caratteri (ZOOM)
- raccolta poesia italiana moderna (RELEC)

e) Magazzini (REMAC, REMAG1)

RIVISTE e periodici (RIV)

VIDEO (film e documentari) e audio (DVD)

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dall'Ufficio.

La Biblioteca accetta donazioni di documenti da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri enti, o a metterle a disposizione di quanti lo desiderassero, nel caso in cui tali pubblicazioni siano già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte. (Non si accettano in dono: enciclopedie, stampa periodica, testi scolastici).

I SERVIZI

1) accoglienza e reference

Servizio	descrizione	Accesso/tempistiche/costi
<u>Apertura al pubblico</u>	ore settimanali di apertura al pubblico	18 ore /17 ore in periodo estivo
<u>Orientamento e accoglienza</u>	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi:	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura
<u>Consultazione</u>	La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca può avvenire in modo diretto e immediato da parte dell'utente, attraverso l'interrogazione della postazione "opac"; il catalogo può altresì essere consultato collegandosi al sito internet della biblioteca o al link http://tvb.bibliotechetrevigiane.it .	Accesso libero e immediato
<u>reference</u>	<ul style="list-style-type: none">• REFERENCE BASE:<ul style="list-style-type: none">○ ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento;○ consigli di lettura personalizzati• REFERENCE AVANZATO elaborazione di bibliografie, ricerche di particolare complessità o specialistiche con utilizzo di banche dati specialistiche, costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti• REFERENCE ON LINE: consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti	<ul style="list-style-type: none">• Accesso libero; risposta immediata fino a un max di 30 minuti• Su richiesta; risposta immediata fino a un max di 30 minuti• Su richiesta, preferibilmente scritta, con risposta entro max 7 giorni lavorativi
lettura e studio in sede	Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	Max 24 posti a sedere con misure di distanziamento anticovid Max 70, capienza consentita in regime di normalità

2) prestito

Servizio	descrizione	tempistiche/costi
Iscrizione e tesseramento	- Per accedere al prestito, è necessaria l'iscrizione ai servizi previa esibizione di un documento valido di identità e successiva compilazione di un apposito modulo di iscrizione. Bambini e ragazzi al di sotto dei 16 anni devono essere accompagnati da un genitore che, in qualità di garante, sottoscrive a proprio nome, l'autorizzazione. Al termine della registrazione dei dati anagrafici, all'utente viene	max 10 minuti

	<p>rilasciata gratuitamente una tessera che è nominativa, e va esibita per ogni servizio della biblioteca. I dati anagrafici sono di proprietà della Regione del Veneto, del cui polo bibliotecario Resana è parte. L'utente si può anche autoregistrare, compilando un form presente nel portale TVB Bibliotechetrevigiane: al primo accesso in biblioteca gli verrà chiesto di esibire un documento d'identità e gli verrà consegnata la tessera.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'utente è tenuto a dare comunicazione circa eventuali e successivi cambiamenti di domicilio e recapiti. - In caso di smarrimento della tessera, l'utente può richiederne il duplicato: la ristampa è a pagamento, ad eccezione dei casi di furto documentati con relativo verbale dei carabinieri. - Il trattamento dei dati personali è effettuato dalla Biblioteca secondo la vigente normativa privacy (GDPR 679/2016). 	
Prestito	<p>Può accedere al servizio di prestito chi è iscritto alla Biblioteca presentando la tessera (sono esclusi dal prestito i materiali di sola consultazione, banche dati e cdrom, e i documenti audio-visivi per i quali non sia trascorso il tempo prestabilito dalle vigenti disposizioni di legge).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ogni utente può prendere a prestito rispettivamente: <ul style="list-style-type: none"> - 5 libri per 30 giorni (2 se novità) - 3 dvd per 7 giorni - 3 riviste per 14 giorni - Può inoltre rinnovare il prestito di un libro che ha già a suo carico per altre 2 proroghe di 20 giorni ciascuna, a meno che il documento non sia stato prenotato da altro utente; - Può prenotare documenti già in prestito ad altri utenti <p>Un documento già in prestito può essere PRENOTATO autonomamente dall'utente tramite il portale Bibliotechetrevigiane.it; l'utente dovrà poi ritirarlo entro massimo una settimana dal rientro in biblioteca.</p> <p>La biblioteca SOLLECITA sistematicamente gli utenti che non restituiscano i documenti prestati entro la scadenza, fino ad arrivare, dopo la terza segnalazione, alla sospensione dai prestiti per un tempo pari ai giorni di ritardo maturato.</p> <p>Tutti i documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con CURA, non possono essere rovinati, danneggiati, sottolineati o strappati; il materiale multimediale non deve essere rigato o graffiato, né esposto alle fonti di calore, così come le custodie in cui è contenuto. L'utente ha inoltre l'obbligo di segnalare, al momento della restituzione, anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o eventuali manomissioni del materiale librario.</p> <p>In caso di SMARRIMENTO, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituire con un documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni fornite dal personale della biblioteca, pena la sospensione dai successivi prestiti.</p>	Accesso libero, max 5 minuti
Prestito interbibliotecario	<ul style="list-style-type: none"> - Prestito Interbibliotecario Provinciale: il servizio è attivo per i volumi richiesti o prestati alle altre biblioteche in base a criteri e tariffe che vengono stabiliti dal Centro Servizi Biblioteche della Provincia di Treviso, di concerto con i Comuni aderenti al servizio. - Prestito Interbibliotecario Nazionale (con Biblioteche Italiane e straniere). Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento delle spese di spedizione richieste dalla biblioteca prestante e dalla nostra biblioteca. - Document delivery: documenti via posta, via fax, o digitali. La biblioteca di Resana può fornire o richiedere ad altre biblioteche, fotocopie o scansioni di testi o pubblicazioni periodiche. Anche in 	<p>Accesso libero;</p> <ul style="list-style-type: none"> - max 5 minuti per la richiesta, da 1 a 10 gg per la risposta - max 5 minuti per la richiesta, da 1 a 20 gg per la risposta - max 5 minuti per la richiesta, da 1 a

	questo caso l'utente è chiamato a rimborsare l'importo richiesto.	5 gg per la risposta
emeroteca	La biblioteca garantisce l'accesso gratuito ad una decina di riviste, che possono essere lette e consultate in sede o prese in prestito. E' possibile prendere in prestito solo i numeri antecedenti all'ultimo pervenuto. La biblioteca conserva gli arretrati dei periodici per un tempo diverso a seconda della consistenza e della validità della testata, compatibilmente con la disponibilità dello spazio di custodia.	
Biblioteca digitale	La biblioteca garantisce l'accesso gratuito alle risorse digitali (ebook, film, riviste digitali) presenti nel portale TVB.bibliotechetrevigiane e rese disponibili e fruibili con il concorso delle reti bibliotecarie e con il coordinamento del Centro servizi biblioteche della Provincia di Treviso. All'utente viene chiesto di utilizzare le proprie credenziali per poter accedere ai servizi digitali e di consultare i bibliotecari per eventuali difficoltà	

3) mediateca

Servizio	descrizione	tempistiche/costi
postazioni multimediali	La biblioteca di Resana offre ai propri utenti la possibilità di accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. L'accesso alle postazioni multimediali è consentito previa registrazione al servizio di Mediateca. L'uso della postazione è individuale ed è consentito per non più di un'ora al giorno salvo eventuale estensione in caso di disponibilità; non è consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione. In biblioteca è inoltre attivo il servizio Wi-Fi per l'uso di internet su dispositivi propri, in base alla tariffazione in vigore. Gli utenti che non rispettino le indicazioni del regolamento potranno essere sospesi dall'utilizzo del servizio.	Accesso con iscrizione; tariffe stabilite annualmente dalla Giunta
stampe e riproduzioni	Servizio a pagamento; si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla Biblioteca. (Le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili)	max 10 minuti Tariffe stabilite annualmente dalla Giunta

3) promozione

Servizio	descrizione	tempistiche/costi
Bambini e ragazzi	In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini, ragazzi e giovani. I servizi sono articolati in base alle diverse fasce d'età per offrire la massima accessibilità. Si organizzano, in vari momenti dell'anno, laboratori creativi, letture e momenti di formazione. In particolare vengono attivate con regolarità visite guidate alla biblioteca e promozione di servizi e letture destinate a classi dell'Istituto Comprensivo Statale di Resana.	Eventi programmati Su richiesta con prenotazione
servizio cultura	Il Servizio Cultura ha lo scopo di promuovere le attività culturali e artistiche in ogni loro forma e linguaggio, valorizzando le produzioni del territorio come quelle di ogni altra provenienza che siano di interesse per la crescita culturale collettiva e dei singoli individui, nel rispetto dei principi della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (10 dicembre 1948), secondo cui	

	<p>“Ogni individuo ha diritto di partecipare liberamente alla vita culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici”.</p> <p>Il Servizio promuove il coordinamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - degli eventi e delle manifestazioni culturali organizzate dal Comune anche in collaborazione con associazioni, scuole ed altri soggetti del territorio; - degli spazi culturali comunali concessi in uso anche a privati nel rispetto delle disposizioni stabilite nei regolamenti di utilizzo vigenti; - della comunicazione interna ed esterna degli eventi; delle azioni culturali promosse in cooperazione con le reti territoriali esistenti. 	
--	--	--

RAPPORTO CON GLI UTENTI

- Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e, nelle comunicazioni personali o telefoniche, si qualifica con il proprio nome e cognome. 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.
- **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. I suggerimenti devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente ed essere inviati per iscritto (via fax, e-mail, posta ordinaria).
- **COMUNICAZIONE:** La Biblioteca comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti:
 - il portale web istituzionale www.comune.resana.tv.it
 - il portale online del catalogo regionale: www.tvb.bibliotechetrevigiane
 - i canali social
 - messaggistica istantanea tramite un canale whatsapp
- Canali social: grazie ai social network la Biblioteca offre al pubblico l'opportunità di interagire con i bibliotecari offrendo la possibilità di ricevere suggestioni e stimoli per migliorare il servizio tramite le pagine Facebook e Instagram della Biblioteca. La comunità social del Servizio bibliotecario è regolata da una Social Media Policy che precisa i termini di servizio e di utilizzo dei canali e regola i comportamenti degli utenti. L'utilizzo dei canali social del Sistema comporta l'accettazione della policy.
- Messaggistica istantanea tramite un canale whatsapp. Questo servizio di nuova e prossima attivazione funzionerà mediante un numero dedicato utilizzato per pubblicizzare tutti gli eventi e per comunicare le novità editoriali, nonché per offrire suggerimenti di lettura, visione e approfondimenti culturali presenti sul web. L'utenza interessata potrà
 1. salvare il numero di telefono che sarà debitamente pubblicizzato nella rubrica del proprio cellulare
 2. inviare via WhatsApp un messaggio con nome, cognome e MI ISCRIVO
RESANACultura: idee per un tempo diverso suggerite dalla tua Biblioteca in tempo reale

Con l'invio del messaggio il Comune di Resana sarà autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Contatti del Responsabile della Protezione dei dati RPD/DPO e informativa sul trattamento sono pubblicati sul sito del Comune di Resana.

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 fax, posta ordinaria, e-mail (all'indirizzo biblioteca@comune.resana.tv.it) indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

Il reclamo va indirizzato alla Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal ricevimento.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42;
- L.R. n. 50 del 05.09.1984 (**nuova legge regionale cultura**: L.R. n. 17 DEL 16/05/2019)
- Legge 15 aprile 2004, n.106;
- Delibera regionale n. 1437/2007;
- D.M. 28 dicembre 2007;
- Legge 22 aprile 1941, n. 633 e s.m.i.;
- GU Serie Generale n.43 del 22-2-1994 (<http://www.gazzettaufficiale.it>);
- DPCM del 27 gennaio 1994;
- Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche;
- Le linee di politica bibliotecaria per le autonomie;
- Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo (link); Linee guida IFLA/UNESCO per le biblioteche per ragazzi ; Codice deontologico del bibliotecario (approvato il 30 ottobre 1997 dall'assemblea generale dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche
- GDPR 679/2016 e D.Lgs. 196/2003