



Comune di Veggiano

Piazza F. Alberti, 1

35030 VEGGIANO (PD)

Codice Fiscale: 80010290288 – Partita Iva: 02180560282

# BIBLIOO

LIBRI CULTURA SOCIETÀ

## Carta dei servizi della Biblioteca di Veggiano

Via San Francesco, 9/A

35030 – Veggiano (PD)

**Facebook:** @biblioo.veggiano

**Instagram:** @biblioo.veggiano

**Telegram:** @bibliooveggiano

**Twitch:** @biblioo.veggiano

Questa **Carta dei Servizi** descrive gli standard qualitativi nell'erogazione dei servizi di Biblio, la Biblioteca Comunale di Veggiano allo scopo di facilitarne la fruizione in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con i propri utenti e della qualità dei servizi.

Contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi delle biblioteche.

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene periodicamente aggiornata.

## 01 – Valore del Servizio

Biblio, la Biblioteca di Veggiano in coerenza con il contenuto della Carta dei Valori adottata dal Comune di Veggiano, 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 Biblio, la Biblioteca Comunale, si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurre al minimo i disagi.

### **Partecipazione**

Biblio è aperta a osservazioni e suggerimenti da parte dei propri utenti, che possono inviare una comunicazione a Biblio

### **Cortesia**

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 di Biblio il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Chiarezza dei messaggi**

È obiettivo di Biblio porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza.

## 02 – Descrizione del Servizio

Biblio, la Biblioteca Comunale del Comune di Veggiano, svolge un servizio pubblico che, in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della conoscenza in tutte le sue forme.

Biblio, la Biblioteca Comunale del Comune di Veggiano, garantisce la conservazione, la valorizzazione e la piena accessibilità al patrimonio bibliografico e documentario.

Opera in una prospettiva che offra strumenti e risorse per la comprensione delle diverse culture, favorendo l'inclusione sociale e contribuendo al ruolo di Veggiano come Comune della Provincia di Padova a vocazione europea.

Per informazioni e approfondimenti:

[www.biblio.it](http://www.biblio.it)

[www.comune.veggiano.pd.it](http://www.comune.veggiano.pd.it)

### 03- Orari del servizio

Biblio, la biblioteca comunale di Veggiano, garantisce un servizio di apertura pari a 15 ore settimanali con il seguente orario:

|           |       |
|-----------|-------|
| martedì   | 15-19 |
| mercoledì | 15-19 |
| giovedì   | 15-19 |
| sabato    | 9-12  |

### 04 – Impegni della Biblioteca e comportamento degli utenti

Biblio, la Biblioteca Comunale, si impegna a:

- rendere la sede accessibile, accogliente, inclusiva garantendone la sicurezza, il decoro e la pulizia;
- rimuovere gli ostacoli per la fruizione di spazi e servizi da parte di utenti con particolari esigenze;
- garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per il maggior livello di disponibilità;
- favorire la fruizione del patrimonio conservato promuovendone la conoscenza e facilitandone l'accesso;
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, i siti web, i canali social e la stampa.

Gli utenti sono tenuti a:

- mantenere atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali e degli altri utenti;
- astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri utenti;
- rispettare le indicazioni fornite dal personale, dagli addetti alla sorveglianza e dai cartelli indicatori esposti;
- conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste per il risarcimento e/o al regolamento della biblioteca prestante.

Reclami e segnalazioni (non anonimi) possono essere espressi:

- verbalmente, ai punti informazione o rivolgendosi ai servizi di informazioni telefoniche della biblioteca;
- in forma scritta, sia sull'apposito modulo, sia scrivendo una email all'indirizzo della biblioteca, specificando le proprie generalità.

#### **Indicatori di qualità standard**

---

Tempo di risposta ai reclami entro 15 giorni

## 05 – Descrizione del servizio e standard di qualità

Biblio, la biblioteca Comunale offre i seguenti servizi:

1. Consulenza bibliografica e reference
2. Consultazione e lettura in sede
3. Prestito
4. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)
5. Biblioteca digitale
6. Autoprestito
7. Internet e wi-fi
8. Servizi online
9. Servizi di riproduzione
10. Attività culturali, di promozione della lettura, museali e visite guidate
11. Fruizione di spazi

Per usufruire di alcuni servizi è necessario essere iscritti alla Biblioteca Comunale.

L'iscrizione è gratuita e immediata, richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità e consente di ottenere una tessera valida.

Sono ammessi al prestito gratuito i cittadini facenti parte della rete BPA, tutti i residenti in Italia, e chi elegga domicilio in Italia per un periodo non inferiore a tre mesi.

L'inserimento nelle anagrafiche ha validità illimitata, ma l'accesso ad alcuni servizi ha scadenza al 31 dicembre di ciascun anno, con tacito rinnovo per gli utenti che abbiano fatto uso della tessera nel corso dell'anno

Non è possibile richiedere duplicati della tessera. Gli utenti già iscritti possono ottenere una tessera RFID sostitutiva pagando una somma di 5 Euro (pagamento con pago PA) come anche in caso di smarrimento o deterioramento dell'originale.

L'accesso ai servizi che richiedono una iscrizione è accordato anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale. Non si configura mai l'affido dei minori alle strutture o al personale.

Alcuni servizi possono essere riservati a particolari gruppi di utenti (ad esempio: sezione ragazzi).

Alcuni spazi possono essere riservati esclusivamente a chi usufruisce di determinati servizi (ad esempio: emeroteca, sezione ragazzi o adolescenti) o ad attività temporanee.

Per l'accesso a tali spazi può essere vietata l'introduzione di libri propri.

L'orario di erogazione dei singoli servizi può differire dall'orario di apertura della biblioteca.

### **Indicatore**

Rilascio della tessera

Rilascio della tessera sostitutiva

Modalità di accesso

Modalità di ingresso

architettoniche

Comunicazione chiusure (o riduzione di orario) estive

Comunicazione di chiusure (riduzione di orario) natalizie

### **Standard**

Immediato

Immediato

Libera e gratuita

Senza barriere

Entro 15 giugno

Entro l'8 dicembre

## 06 - Servizio di consulenza bibliografica e reference

Biblio, la Biblioteca Comunale, garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche.

Biblio, la biblioteca Comunale aderisce al progetto di automazione in rete geografica promosso dalla provincia di Padova, che trasforma le singole biblioteche in un insieme operativo denominato Rete bibliotecaria provinciale, caratterizzato da:

- un unico catalogo bibliografico (consultabile in rete all'indirizzo <http://opac.provincia.padova.it>)

Biblio, la biblioteca comunale di Veggiano, 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.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti.

Il servizio non fornisce risposte su quesiti riguardanti patologie o terapie mediche, soluzioni a problemi legali, ricerche araldiche e genealogiche e bibliografie esaustive; inoltre non fornisce suggerimenti di tipo commerciale.

Il servizio di consulenza bibliografica e reference agli utenti è garantito per buona parte dell'orario di apertura della biblioteca. Biblio, la Biblioteca Comunale, si impegna a comunicare gli orari del servizio sul proprio portale e sui sito Internet del Comune, nonché sui social media.

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.

### **Indicatore**

Apertura del punto informazione

Modalità di inoltro delle richieste del sistema

Tempi di risposta alle richieste del sistema

Risposte alle richieste via mail/social/piattaforme

### **Standard**

durante l'orario di apertura della biblioteca come riportato sui siti e sui social

On line

Entro una settimana

Entro tre giorni lavorativi

## 07 - Servizio di consultazione e lettura in sede

Biblio, la biblioteca comunale, garantisce la consultazione gratuita dei documenti conservati.

Biblio allestisce degli spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario in dotazione.

Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e la biblioteca ne motiverà l'esclusione.

### **Indicatore**

Recupero documenti a scaffale aperto  
Recupero documenti nel deposito in sede

### **Standard**

immediato  
immediato

## 08 - Servizio di prestito

Per utilizzare il servizio di prestito è necessario presentare la tessera in originale (non sono accettate scansioni digitali o fotocopie).

Il numero di documenti prestati contemporaneamente è 15, secondo la seguente tabella:

| Tipo di documenti     | Durata del prestito | Numero massimo di documenti prestabili | Rinnovo |
|-----------------------|---------------------|--|---------|
| Libri                 | 28 giorni           | 10                                     | 2 volte |
| Audiolibri            | 28 giorni           | 2                                      | no      |
| Kit multimediali      | 28 giorni           | 2                                      | 1 volta |
| Documenti elettronici | 28 giorni           | 3                                      | 1 volta |
| Riviste               | 14 giorni           | 5                                      | 1 volta |
| DVD video             | 7 giorni            | 5                                      | no      |
| CD audio              | 7 giorni            | 2                                      | no      |
| Videocassette VHS     | 7 giorni            | 2                                      | no      |

La durata del prestito, il numero e tipologia di documenti prestabili contemporaneamente, le norme relative alla possibilità di richiedere proroghe e prenotazioni, sono reperibili sul portale di Biblioio, la biblioteca Comunale e sul catalogo online della Rete bibliotecaria della Provincia di Padova.

Sono esclusi dal prestito:

- manoscritti, edizioni antiche, rare e di pregio, materiale iconografico;
- tesi di laurea;
- quotidiani;
- volumi che abbisognano di restauro o in precarie condizioni di conservazione, o in corso di trattamento bibliografico o di riordino;
- ogni altro materiale, opportunamente segnalato, che ciascuna biblioteca ritenga di escludere dal prestito in virtù della specifica tipologia e vocazione.

Materiali annessi al prestito con limiti:

Le novità librarie, nei primi due mesi dall'immissione nel catalogo della rete provinciale, sono prestabili esclusivamente presso la biblioteca proprietaria e a condizione che l'interessato, munito di tessera, vi si rechi personalmente.

Il prestito dei documenti può essere rinnovato se il documento non ha prenotazioni in corso.

## 08.1.1 Prestito tramite Smartlocker

Gli utenti di Biblioos possono prendere in prestito i libri 24h su 24 tramite smartlocker, una struttura con dieci cassette posto nell'atrio esterno della biblioteca, alla destra dell'entrata.

L'utente per prendere i documenti in prestito nello smartlocker può:

- prenotare i documenti tramite Opac e selezionare come biblioteca di ritiro "Veggiano Smartlocker".
- Contattare il bibliotecario durante la prenotazione (di persona o telefonicamente) e comunicare al bibliotecario che desidera ritirare il libro all'interno dello smartlocker di Veggiano.

Una volta che il bibliotecario avrà caricato i documenti all'interno dello smartlocker per l'utente, sarà cura del bibliotecario contattare l'utente tramite i riferimenti lasciati al momento dell'iscrizione. L'utente è tenuto a ritirare l'esemplare caricato nello smartlocker entro 4 giorni dalla notifica di esemplare pronto al prestito. Se l'utente non ritirerà l'esemplare entro 4 giorni questo sarà tolto dallo smartlocker, ma disponibile al ritiro in biblioteca.

L'utente per poter ritirare il documento deve essere in possesso della tessera RFID della biblioteca o del CF deve avvicinarsi al lettore ottico e far leggere il codice a barre del codice fiscale o della tessera della biblioteca. Si aprirà allora uno dei dieci cassetti e l'utente potrà ritirare quindi l'esemplare che sarà prestato automaticamente.

## 08.1.2 Prestito tramite stazione di auto-prestito

Gli utenti di Biblioos possono prendere i documenti in prestito autonomamente, senza passare dal bancone del bibliotecario.

Per fare questo devono posizionarsi davanti alla postazione di autoprestito e seguire le istruzioni presenti sullo schermo. L'utente grazie alla tecnologia RFID e al lettore ottico potrà quindi caricare i libri nella sua tessera (tessera RFID della biblioteca). L'utente per compiere questa operazione non deve avere documenti scaduti all'interno della sua tessera. Se l'operazione non dovesse andare a buon fine l'utente sarà avvisato da un messaggio sullo schermo della postazione di auto-prestito e dovrà rivolgersi al bibliotecario per poter prendere i documenti in prestito.

Se l'operazione dovesse andare a buon fine l'utente riceverà una ricevuta di prestito e potrà quindi uscire dalla biblioteca senza che i documenti facciano scattare l'allarme.

## 08.2 Servizio di prestito per Enti e scuole

Gli Enti, le associazioni, le classi scolastiche e le scuole di Veggiano possono usufruire del servizio di prestito.

La tessera d'iscrizione viene rilasciata gratuitamente dietro richiesta effettuata sull'apposito modulo, firmato dal legale rappresentante e presentato unitamente alla fotocopia di un suo documento d'identità valido.

La tessera d'iscrizione per le classi ha validità per l'anno scolastico, mentre per gli Enti valgono le regole sopra enunciate.

È possibile usufruire del servizio di prestito per i materiali posseduti dalla biblioteca **di Veggiano e della rete**: si possono avere in prestito contemporaneamente 50 documenti per 90 giorni per le scuole, 20 documenti per la durata di 45 giorni per gli Enti.

E' richiesta la prenotazione con 15 giorni di anticipo.

## 08.3 - 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 provinciale.

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

In caso di ritardo nella restituzione del materiale vengono inviati due solleciti; congiuntamente al 3° sollecito, la biblioteca comunicherà la sospensione dal servizio di prestito, che sarà valida per tutte le biblioteche della rete, fino alla restituzione o al ripristino del materiale.

Nel caso in cui il materiale prestato 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, concordarne la sostituzione con il personale della Biblioteca.

## 08.4 – Sospensione dal servizio

Il Responsabile di ciascuna biblioteca della rete provinciale potrà valutare l'attivazione della procedura di sospensione dal servizio di prestito nei confronti dell'utente.

Inoltre, si procederà alla sospensione nei seguenti casi:

- dopo che l'utente, avendo ricevuto i 3 solleciti e una comunicazione di prossima sospensione dal servizio per i ritardi, non abbia regolarizzato la sua posizione o dato alcuna comunicazione alla biblioteca.
- quando danneggi o smarrisca il materiale fruito e non lo reintegri secondo le modalità previste.

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

## 08.5 Prenotazione

I documenti possono essere prenotati dall'utente telefonicamente contattando il bibliotecario durante gli orari di apertura della biblioteca, recandosi di persona in biblioteca oppure autonomamente tramite Opac.

Ogni iscritto può chiedere cumulativamente fino a 5 prenotazioni in caso di libri, 2 in tutti gli altri casi.

In entrambi i casi l'utente può decidere la biblioteca nella quale ritirare il documento. Nel caso in cui l'utente non effettui alcuna scelta, il programma assumerà come biblioteca di ritiro la Biblioteca presso la quale si è recato per fare la prenotazione, oppure la Biblioteca nella quale l'utente è iscritto, se la prenotazione avviene da OPAC.

La prenotazione viene estesa automaticamente alle altre biblioteche. Se il documento richiesto è posseduto da una o più biblioteche che appartengono alla stessa rete di cooperazione, il documento viene richiesto alla singola rete. Se la prenotazione non viene soddisfatta all'interno della rete entro 60 giorni, esse viene estesa a tutte le biblioteche del sistema provinciale. Se il documento non è posseduto da alcuna delle altre biblioteche della rete, la prenotazione viene allargata a tutte le biblioteche del sistema provinciale.

È possibile la prenotazione di massimo 5 documenti.

Le prenotazioni sulle novità possono essere effettuate, ma saranno soddisfatte solo alla scadenza del periodo previsto per il solo prestito locale (di norma 60 giorni), a meno che la prenotazione non preveda il ritiro del documento presso la biblioteca che lo possiede. In tal caso la prenotazione segue il normale iter e viene trattata anche prima di tale termine.

Le prenotazioni che eccedono il numero massimo previsto delle opere, e che quindi non possono essere evase, verranno cancellate: si consiglia quindi di lasciare nella propria tessera posto libero sufficiente affinché le prenotazioni possano essere evase (ad. Esempio, se si prenota un DVD, è bene averne a prestito solo quattro per lasciare il posto libero per l'arrivo del DVD prenotato, essendo 5 il n massimo di DVD che si possono avere a prestito).

Qualora non fosse possibile soddisfare la richiesta, il bibliotecario contatterà l'utente per spiegare perché la richiesta non può essere soddisfatta.

Biblio si impegna a contattare l'utente non appena il libro è disponibile tramite i contatti lasciati dall'utente al momento dell'iscrizione.

Il documento deve essere ritirato entro 7 giorni dall' invio della comunicazione di esemplare pronto al prestito della biblioteca.

Al termine di questo periodo, la prenotazione verrà annullata ed il materiale verrà messo a disposizione degli altri utenti o restituito alla biblioteca proprietaria.

### **Indicatore**

Notifica disponibilità prenotati

Richieste di proroghe e prenotazioni telefoniche

### **Standard**

entro un giorno lavorativo dal rientro dal prestito durante gli orari di apertura della biblioteca

## 09 - Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)

Con le altre biblioteche Il prestito interbibliotecario consente di richiedere tramite la propria biblioteca documenti posseduti da altre biblioteche del circuito BPA.

Qualora possibile attivarlo con le biblioteche al di fuori del circuito BPA il servizio di document delivery (DD) viene attivato per soddisfare la domanda del pubblico di documenti non presenti in biblioteca e nel circuito BPA e forniti in copia riprodotta.

Il servizio è riservato agli utenti iscritti al prestito.

- la possibilità di ricevere presso la biblioteca scelta, documenti provenienti da qualsiasi biblioteca della rete: questo servizio è attivo tutto l'anno ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

### COSTI DOCUMENT DELIVERY

|  |                      |
|--|----------------------|
| Diritti richiesti all'utente per libri fatti pervenire da altre biblioteche al di fuori del sistema bibliotecario provinciale (ILL) – (prestito bibliotecario in entrata)                      | € 7,00               |
| Diritti richiesti all'utente per libri prestati dalla biblioteca di Veggiano ad altre biblioteche al di fuori del sistema bibliotecario provinciale (ILL) – (prestito bibliotecario in uscita) | € 5,00               |
| Gratuità per le biblioteche che effettuano i prestiti gratuitamente (ILL)  |                      |
| Invio copie di documenti (Document Delivery)   | € 5,00 + costo copie |
| Gratuità utilizzo PC e navigazione internet in biblioteca (sia da postazioni fisse, sia con modalità wireless e apparecchi personali)  |                      |

I pagamenti sono effettuati con pago PA

#### Indicatore

Intervallo fra la richiesta dell'utente e l'inoltro della stessa

#### Standard

entro 3 giorni lavorativi

Intervallo di tempo tra la disponibilità del volume e l'avviso all'utente

entro 1 giorno lavorativo

## 10 - Servizio di prestito interbibliotecario

Nelle biblioteche del territorio facenti parte di BPA aderenti a questo servizio, gli utenti possono richiedere gratuitamente, da una qualsiasi biblioteca del circuito, il prestito dei volumi posseduti dalle altre e, con le stesse modalità, effettuare la restituzione.

### **Indicatore**

Tempo di consegna del libro  
dal momento della richiesta

### **Standard**

fra 4 e 13 giorni

## 11 - Servizio di biblioteca digitale

Con l'iscrizione a Biblio, e alla rete bibliotecaria della Provincia di Padova, è possibile usufruire della Media Library on line (<https://bpa.medialibrary.it/home/index.aspx>).

Media Library on line (MLOL) è una rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale. Attraverso il portale è possibile consultare gratuitamente la collezione digitale della rete bibliotecaria della Provincia di Padova: e-book, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini e molto altro. Alcune tipologie, come audio e e-book, comprendono anche risorse in download che possono essere scaricate e portate su un dispositivo mobile (risorse open).

Il numero massimo di ebook scaricabili contemporaneamente è di 3, per la durata di 28 giorni, con la possibilità di un solo rinnovo.

Per accedere al servizio bisogna essere iscritti in una delle biblioteche facenti parte della Rete Bibliotecaria della Provincia di Padova e autenticarsi sul portale con le proprie password.

All'interno del catalogo della rete bibliotecaria della Provincia di Padova è possibile trovare tutta una serie di percorsi che rimandano a risorse online di interesse culturale e scientifico per gli utenti (<https://opac.provincia.padova.it/percorsi/archivio-percorsi-digitali/>).

La Biblioteca digitale di Biblio, si articola in diversi servizi gratuiti per offrire una più ampia scelta di risorse:

- **Media Library on line**, offre l'accesso a migliaia di risorse digitali come ebook, quotidiani e riviste, tracce musicali, ecc.
- **Collezione di Teatro Veneto**, comprende banche dati tematiche e copie digitali dei documenti di teatro della nostra storia: libri, giornali, documenti d'archivio, manoscritti.
- **Notiziario dell'Azienda di cura**, raccolta dedicata alla documentazione della storia di Abano Terme.
- **Bibliografia Euganea**, un elenco di riferimenti bibliografici a testi che parlano dei colli Euganei secondo diverse discipline e soggetti.

### Indicatore

Tempi di attesa per l'iscrizione

Tempi di attesa per l'iscrizione online

Numero download di ebook al mese

Consultazione di collezione Teatro Veneto

### Standard

immediata

entro 3 giorni (attraverso il servizio mlol)

massimo 3

online e media library on line

## 12 - Servizio wi-fi e internet

Biblio, la biblioteca comunale, offre a tutti l'accesso al servizio di connessione ad Internet in modalità wi-fi del Comune di Veggiano. Per navigare è sufficiente collegarsi alla rete Iperbole Wireless che è aperta e non richiede autenticazione.

Per navigare in Internet dalle postazioni fisse della biblioteca invece è necessario essere iscritti al servizio. L'utente riceverà codice e password strettamente personali che si impegna a non cedere ad altri. Al fine di garantire pari opportunità di accesso a tutti gli utenti, il servizio è erogato per quote di tempo limitate per le diverse postazioni. L'uso della postazione Internet è individuale.

Per l'iscrizione di un minorenni è necessaria l'autorizzazione, sottoscritta in presenza al momento del rilascio delle credenziali da parte di chi detiene la responsabilità genitoriale.

Sono adottate misure necessarie a memorizzare e mantenere i dati relativi alla data e ora dei collegamenti abbinabili univocamente alla postazione utilizzata, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni.

Per le caratteristiche intrinseche dei browser per la navigazione in Internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

Non è consentito svolgere operazioni che modifichino o compromettano la regolare operatività della rete o delle configurazioni software o hardware, o visitare siti Internet che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio o che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti.

### **Indicatore**

Disponibilità wi-fi

Presenza di postazioni fisse per la navigazione

Tempi di attesa per l'iscrizione al servizio

### **Standard**

in sede

garantita

iscrizione immediata in sede

## 13 – Servizi on line

Dopo una fase di sperimentazione, I possessori di tessera RFID avranno accesso ai servizi online segnalati sulle pagine dedicate del portale di Biblio, la biblioteca comunale.

### **Indicatore**

Prenotazione online per alcuni servizi

Informazioni sulla situazione utente

Richiesta di prenotazione e proroga di documenti

### **Standard**

dai siti internet della biblioteca

online

online

## 14 – Servizi di riproduzione

E' disponibile una macchina fotocopiatrice a pagamento, per utilizzo in self service. Il servizio è gestito in concessione/assistenza con una ditta esterna. Sono esclusi dalla fotocopiatura: il materiale antico e di pregio, i quotidiani rilegati, incisioni, stampe e disegni e il materiale in precario stato di conservazione.

È possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca pubblica nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica, digitale) nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore (Legge 18.08.2000 n. 248).

E' possibile richiedere a pagamento riproduzioni digitali di documenti. La pubblicazione di documenti riprodotti, a scopo scientifico o commerciale, deve essere autorizzata dal responsabile della Biblioteca.

### Indicatore

Modalità di richiesta

Comunicazione delle modalità di richiesta

Tempo di consegna della riproduzione a pagamento

Tempo di risposta con preventivo

### Standard

in presenza e online

sul sito internet di Biblioos

entro 15 giorni  
dall'effettuazione  
del pagamento con  
Pago PA

entro 3 giorni lavorativi

## 15 – Servizio di attività culturali, di promozione alla lettura, di visite guidate e museali

Biblio, la biblioteca comunale organizza iniziative rivolte ai bambini, ai ragazzi e agli adulti con lo scopo di promuovere la lettura e valorizzare le raccolte e gli altri servizi (presentazioni di libri, mostre, laboratori, letture animate, percorsi bibliografici, conferenze, convegni e altre attività).

I programmi delle iniziative culturali sono consultabili in biblioteca e sul portale di Biblio.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la biblioteca attiva sul territorio, gli enti e le associazioni locali potranno proporre iniziative culturali - d'interesse pubblico e senza fini di lucro - coerenti con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali di Biblio, la biblioteca comunale. Tali proposte dovranno essere accompagnate da una sintetica scheda descrittiva, corredata da una nota di presentazione del soggetto proponente.

### **Indicatore**

Multicanalità informativa

Multicanalità informativa

### **Standard**

comunicazione sul portale di Biblio

possibilità di iscriversi alle newsletter periodiche, alla piattaforma telegram.

## 16 – Servizi di fruizione degli spazi

Biblio, la biblioteca comunale mette a disposizione, in concessione, spazi (il Borgo) per attività in coerenza con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali.

Tutti gli utilizzi dovranno essere rispettosi della sicurezza, della conservazione e del decoro dei luoghi nelle modalità previste dalla concessione.

Per l'utilizzo a pagamento è vigente un tariffario approvato dalla Giunta Comunale.

I costi vivi di pulizie, service audio/video, oneri SIAE, coperture assicurative ecc. sono a carico degli utilizzatori, che dovranno inoltre osservare le disposizioni operative per la fruizione degli spazi.

**Indicatore**  
Indicazione di tariffe

**Standard**  
sul portale di Biblio

## 17 – Tariffe

Servizi a pagamento o soggetti a rimborso:

- emissione di nuova tessera RFID in seguito a smarrimento/deterioramento;
- documenti smarriti o danneggiati;
- fotocopiatura;
- riproduzioni digitali
- autorizzazione a pubblicare immagini o documenti appartenenti alla biblioteca;
- prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery);
- fruizione degli spazi (Borgo e/o altri siti);
- servizi, corsi, visite

Tali servizi potranno essere integrati dall'Amministrazione Comunale nel provvedimento delle tariffe.

Modalità di pagamento: PAGOPA/MYPay – L'utente procede in autonomia al pagamento utilizzando carte di credito, carte prepagate o tramite proprio conto corrente. In base al Psp prescelto possono essere addebitate spese/commissioni selezionando la tipologia di pagamento desiderata sul sito [www.comune.veggiano.pd.it](http://www.comune.veggiano.pd.it)

## **18 – Contatti Biblio**

Biblio: Via San Francesco, 9/A  
35030 – Veggiano (PD)

**Facebook:** @biblio.veggiano

**Instagram:** @biblio.veggiano

**Telegram:** @bibliooveggiano

**Twitch:** @biblio.veggiano