



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA

Che cos'è la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi è il documento con cui il Comune di Marano Vicentino descrive, per ogni servizio, le singole attività e ne definisce gli standard di qualità che il cittadino può e deve controllare.

Essa ha il carattere di impegno forte del Comune verso gli utenti ed anche di garanzia che le modalità di erogazione dei servizi descritte siano rispettate e migliorate.

E' un documento in divenire, perché i servizi che il Comune si impegna a garantire ai cittadini possono cambiare e l'Amministrazione può porsi nuovi obiettivi di qualità.

I principi della Carta dei servizi si ispirano alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1997 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e sono:

Eguaglianza e imparzialità Continuità

Il Comune si impegna a offrire i propri servizi senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, con equità e nel rispetto della privacy.

Il Comune si impegna a offrire i servizi in modo regolare e senza interruzioni. L'orario di apertura al pubblico degli sportelli comunali è determinato in modo da soddisfare le esigenze della maggioranza della popolazione. Le eventuali modifiche all'erogazione dei servizi sono comunicate per tempo, in modo da ridurre i disagi prevedibili.

Partecipazione

Il Comune promuove occasioni di confronto con i cittadini e con gli organismi che li rappresentano (associazioni, comitati, ecc.) per adeguare l'attività dell'Amministrazione ai reali bisogni di comunità.

Trasparenza, chiarezza e cortesia

Il Comune si impegna a informare i cittadini sui servizi offerti usando un linguaggio semplice e comprensibile. Indica in modo chiaro i responsabili dei procedimenti, i tempi di erogazione dei servizi, i modi per accedere ai documenti. Nei rapporti con i cittadini, il personale pone particolare cura all'ascolto delle esigenze e risponde in modo chiaro, completo e cortese.

Qualità e miglioramento continuo

Il Comune offre i propri servizi con l'obiettivo generale di mettere in primo piano le aspettative e i bisogni dei cittadini e di utilizzare al meglio le risorse umane e finanziarie disponibili.

Il Comune promuove l'analisi del grado di soddisfazione della comunità; questo consente di valutare i risultati raggiunti e di migliorare continuamente l'efficacia dei servizi.



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

Il Servizio Comunale Biblioteca Civica

Carta di identità del Servizio

Comune di Marano Vicentino – Settore 1 Affari Generali, Servizi Finanziari – Commercio

Servizio Biblioteca Civica

Via Marconi 9 - 36035 Marano Vicentino, tel 0445/598861

e-mail: biblioteca@comune.marano.vi.it internet www.comune.marano.vi.it

lunedì : chiuso

martedì : dalle 14.30 alle 19.00

mercoledì : dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 19.00

giovedì : dalle 14.30 alle 19.00

venerdì : dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 19.00

sabato: dalle 9.30 alle 12.15

Chi siamo

La Biblioteca civica di Marano Vicentino è un servizio del Comune di Marano Vicentino.

Le raccolte documentarie ammontano a circa 20.300 documenti , di cui 16.000 a scaffale aperto consultabile nelle sale di lettura e consultazione e 60 titoli di periodici correnti.

Bambini e ragazzi hanno a disposizione ca. 6.300 volumi in un ambiente colorato e accogliente.

Oltre ai tradizionali materiali supporti cartacei (libri, riviste ..), la Biblioteca offre ai suoi utenti materiali audio e video (ca. 1.200) e acceso a internet .

Obiettivi e missione

La biblioteca civica di Marano Vicentino è un servizio del Comune che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente all'informazione, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca sostiene la formazione dei cittadini durante tutto l'arco della vita, costituisce il punto di riferimento per le diversità culturali e, allo stesso tempo, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale di Marano.

Agenzia di informazione e di formazione, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente fruibile, come previsto dal *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche*

Principi generali ispiratori del servizio

Uguaglianza

I servizi della Biblioteca civica di Marano Vicentino sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Ogni fascia di età deve trovare materiali rispondenti ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

	<p>La biblioteca offre i suoi servizi in primo luogo alla collettività di riferimento, senza negare l'accesso e l'utilizzo dei servizi ai non residenti. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.</p>
<i>Imparzialità e continuità</i>	<p>I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente comunicate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.</p>
<i>Accessibilità</i>	<p>La biblioteca civica di Marano Vicentino effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita, in conformità alle disposizioni della legislazione regionale sulle biblioteche e compatibilmente con le disponibilità di personale. La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.</p>
<i>Diritto di scelta</i>	<p>Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, incoraggiando il dialogo interculturale. La biblioteca si adopera con politiche di formazione degli utenti, perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.</p>
<i>Partecipazione e trasparenza</i>	<p>La biblioteca civica di Marano Vicentino promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.</p>
<i>Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione</i>	<p>Il funzionamento della biblioteca civica di Marano Vicentino si ispira a principi di efficienza e di efficacia. La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.</p>

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede	<p>La biblioteca civica di Marano Vicentino ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio riconoscibile. Il piano terra è privo di barriere architettoniche, mentre il primo piano attualmente non è accessibile ai portatori di handicap. Gli ambienti sono puliti e confortevoli, forniti di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate. La sede dispone sia di spazi di studio individuale protetti (1° piano) sia di aree di lettura e incontro (piano</p>
-------------	--



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

Raccolte documentarie

terra). Per i bambini esiste una sala separata a loro dedicata. Esistono spazi per il lavoro di back-office e per colloqui individuali con il bibliotecario. Il magazzino per la collocazione della parte meno richiesta delle collezioni è al momento decentrato in uno stabile vicinissimo alla sede centrale della biblioteca. L'esistenza di spazi esterni attrezzati come il parcheggio e il parco di Via Marconi sono fattori di qualità.

La biblioteca possiede n. 20.300, di cui 16.000 a scaffale aperto e 4.300 a magazzino. I multimediali sono 1.200, i periodici correnti 60. Lo standard minimo di acquisto documenti per abitante è fissato in 100 unità ogni 1000 abitanti.

La biblioteca garantisce il costante incremento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio, in modo tale da soddisfare le necessità e le richieste dell'utenza.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione della documentazione di interesse locale.

Gli utenti possono segnalare titoli o argomenti di loro interesse; tali richieste vengono prese in considerazione ed eventualmente inserite negli acquisti.

La biblioteca accetta donazioni giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni a giudizio del personale della biblioteca. Il materiale corrente accolto e successivamente non accettato sarà messo a disposizione degli utenti, previo consenso del donatore.

Le pubblicazioni superate nei contenuti o in cattivo stato di conservazione vengono eliminate.

Personale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e locali, nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento.

L'aggiornamento professionale del personale è un impegno che l'ente locale assume ed è un compito del bibliotecario.

Attualmente la biblioteca dispone di 2 bibliotecari.

La cooperazione interbibliotecaria

E' un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.

La biblioteca civica di Marano aderisce al Servizio bibliotecario provinciale vicentino (SBPV), che fornisce i servizi di catalogazione centralizzata dei nuovi acquisti, trasporto librario e aggiornamento professionale.

Inoltre partecipa, assieme ad altre 46 biblioteche del Vicentino, al progetto "Biblioinrete", che permette, grazie all'utilizzo del medesimo software di gestione della biblioteca, di automatizzare al massimo le prenotazioni e i prestiti dei documenti tra le biblioteche partecipanti, consentendo agli utenti di usufruire degli stessi servizi in tutte e 46 le strutture.



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

Servizi offerti

I servizi offerti sono:

- All'ingresso:**
- **Servizio di prestito e restituzione:** per avere a prestito il materiale della Biblioteca (libri, riviste, cd, vhs, dvd, cd-rom) è sufficiente iscriversi alla Biblioteca presentando allo sportello un documento d'identità e la tessera sanitaria/codice fiscale.
 - **Servizio di consulenza:** offre informazioni, risposte a quesiti, consulenze e ricerche bibliografiche personalizzate. Fornisce il servizio di prestito interbibliotecario (tra le biblioteche della rete di cooperazione provinciale e le biblioteche italiane) e di fornitura di documenti.

Al piano terra:

- **Sala riviste:** sono esposti a disposizione del pubblico 5 quotidiani, oltre 50 riviste. Sono disponibili anche i numeri arretrati, che vengono conservati con criteri diversi (dagli ultimi 3 agli ultimi 24 mesi a secondo dell'utilizzo).
- **Sala lettura e consultazione:** sono a disposizione romanzi, racconti, saggi, manuali, guide e trattati di tutte le discipline. Ogni settimana vengono esposti gli ultimi acquisti, che possono essere subito presi in prestito. Vengono forniti suggerimenti per le letture personali.
- **Consultazione cataloghi:** Si possono consultare i cataloghi elettronici, in cui, oltre al patrimonio della biblioteca di Marano, è visibile il posseduto delle biblioteche della rete di cooperazione provinciale.
- **Spazio giovani:** propone una scelta continuamente aggiornata di romanzi adatti e destinati al pubblico degli adolescenti.
- **Sezione ragazzi:** per i ragazzi dai 6 ai 14 anni la biblioteca mette a disposizione ciò che di meglio produce l'editoria italiana: 6.300 libri, tra cui enciclopedie, dizionari, libri di racconti di tutti i generi, fumetti, filastrocche, testi in lingua straniera.
- **Sezione bambini:** per i bambini da 0 a 5 anni sono a disposizione libri colorati e dalle varie forme, racconti semplici, fiabe e favole, il tutto in un ambiente colorato e accogliente dove genitori e bambini possono fermarsi a sfogliare e leggere i libri assieme.
- **Servizio internet:** sono disponibili 3 postazioni; inoltre è possibile l'accesso con proprio pc tramite rete wireless.
- **Mediateca:** è presente e viene costantemente incrementata una sezione di film di tutti i generi (in VHS e soprattutto DVD), documentari, audio-libri, kit-multimediali (libro + film/cd-audio), videogiochi. Sono presenti anche film di animazione e audio-registrazioni per ragazzi.

Al primo piano:

- **Studio individuale:** riservata agli studenti maggiori di 15 anni; sono esposte alcune opere di consultazione (enciclopedie generali e delle specifiche



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

discipline, dizionari, atlanti, grandi opere in più volumi).

- **Sezione locale:** si occupa di documentare la storia della comunità conservando tutti i materiali (libri, opuscoli, riviste ...) che costituiscono una testimonianza del nostro passato. I bibliotecari possono fornire consulenze specialistiche per ricerche di storia locale

Promozione e attività culturali

Bibliografia a tema	In alcuni spazi della biblioteca si trovano esposti libri a tema, che si possono prendere subito a prestito.
Informazioni su iniziative culturali	All'esterno della biblioteca e nella sala riviste sono esposti manifesti e volantini aggiornati riguardanti iniziative culturali di Marano e dell'Alto vicentino e di tutte quelle relative alla lettura.
Nati per leggere	La biblioteca organizza, grazie alla disponibilità di un gruppo di lettori volontari, due incontri di lettura ad alta voce ogni mese, da ottobre a maggio. Le letture, destinate ai bambini dai 3 ai 6 anni, sono seguite da un'attività ricreativa. Chiunque voglia dare la propria disponibilità come lettore volontario può contattare i bibliotecari.
Ci sono anch'io	Grazie all'Ufficio Relazione con il Pubblico del Comune di Marano, ogni neonato di Marano è invitato a ritirare in biblioteca un pacco dono che contiene, tra molte altre cose, un libretto di ninne nanne e filastrocche e una breve guida alla biblioteca utile ai neogenitori.
Visite guidate e attività con le Scuole maranesi	Gli insegnanti possono concordare con i bibliotecari visite alla biblioteca, attività di prestito/restituzione di testi alle classi, letture animate o laboratori sul metodo di ricerca in biblioteca.



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

Come fare per

Alcuni servizi sono a pagamento. Le tariffe aggiornate sono esposte presso il bancone dei bibliotecari.

a) Iscrivere alla biblioteca

L'iscrizione è gratuita e personale e tutti possono accedervi; per iscriversi basta presentare un documento d'identità ai bibliotecari, che richiederanno una serie di dati per la registrazione, che si conclude con la firma di un'autorizzazione.

Per i ragazzi minori di 14 anni è necessario il consenso dei genitori, che devono essere presenti al momento dell'iscrizione.

Le persone iscritte presso la Biblioteca di Marano sono automaticamente iscritte anche presso le altre 46 sedi della rete "Biblioinrete".

L'iscrizione permette di prendere gratuitamente a prestito, a titolo strettamente personale, tutto il materiale della Biblioteca ed anche di accedere a Internet.

Non viene rilasciata alcuna tessera materiale, perché gli utenti sono riconosciuti tramite il codice fiscale, che deve essere sempre portato con se.

Se non utilizzi della biblioteca di Marano o della rete "Biblioinrete" per 2 anni consecutivi, sarai temporaneamente disabilitato finché non ti ripresenterai in biblioteca; questo per permetterci di avere sempre i tuoi dati aggiornati.

Se vuoi essere cancellato dai nostri archivi puoi chiederlo per iscritto alla biblioteca.

b) ... e se non sono residente a Marano o sono straniero?

Possono essere iscritti ai servizi tutte le persone italiane e straniere che siano in grado di documentare la propria residenza o il proprio domicilio, anche se temporaneo.

c) Se sei diversamente abile

I servizi fondamentali della biblioteca sono accessibili alle persone diversamente abili.

d) Chiedere informazioni

Tutto il personale in organico è disponibile ed è in grado di fornire informazioni. Entrando in biblioteca si trova subito il bancone dei prestiti con un operatore.

e) Cercare il libro desiderato e fotocopiarne alcune pagine

Il catalogo elettronico è consultabile presso due postazioni dedicate; se però non trovi quello che cerchi o non sai esattamente cosa ti serve puoi sempre chiedere al personale. I libri possono essere in parte fotocopiati, nei limiti di legge, a pagamento: 0,13 € fot. formato A4, 0,26 € formato A3.

f) Verificare se esiste un libro senza

Il catalogo della biblioteca è consultabile anche on line. Collegandosi al sito: <http://biblioinrete.comperio.it> si possono cercare i libri



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

- venire in biblioteca?** delle 47 biblioteche del progetto “Biblioteche insieme” (con la disponibilità aggiornata) e di tutta la provincia di Vicenza.
Alcuni testi della biblioteca (i più vecchi) si trovano presso il magazzino decentrato: per averli occorre chiedere al bibliotecario, che provvede a recuperarli in giornata se possibile o il giorno successivo.
- g) Prendere in prestito libri, cd, dvd, periodici** Qualsiasi utente di Marano è riconosciuto dalle biblioteche della rete “Biblioinrete” come proprio utente a tutti gli effetti e può prendere e restituire documenti in ogni biblioteca del sistema, anche qualora il punto di prestito e di restituzione siano due biblioteche diverse.
Si possono prendere in prestito fino a 40 documenti in totale, di cui al massimo 10 documenti multimediali (cd, dvd, audiolibri, ecc.) e al massimo 30 documenti di altro tipo (libri, riviste, kit, ecc.). Per movimenti si intende sia prestiti che prenotazioni che l’utente effettua in tutte le 46 biblioteche del sistema: queste vanno a cumularsi nel conteggio ai prestiti concorrendo al raggiungimento dei quantitativi massimi ammessi.
Per prendere in prestito materiale occorre presentare il codice fiscale / tessera sanitaria.
Il prestito del materiale posseduto dalla biblioteca di Marano e dalle biblioteche della rete di cooperazione provinciale è gratuito.
Durata del prestito:
libri della biblioteca di Marano: *30 giorni*
libri delle altre biblioteche della rete provinciale: *30 giorni*
cd, dvd, videocassette, periodici e carte geografiche: *7 giorni*
kit multimediali: *30 giorni*
Materiale escluso dal prestito: enciclopedie e dizionari, ultimo numero dei periodici, specifici materiali segnalati del bibliotecario.
- h) Restituire ...e se non faccio in tempo?** Il materiale ricevuto in prestito si restituisce (integro) o presso la biblioteca di Marano o presso una delle biblioteche della rete “Biblioinrete”.
Se si vuole trattenere più a lungo il materiale, o non si può comunque restituirlo entro la data indicata nel segnalibro, si può prolungare la durata del prestito prima della sua scadenza anche solo con una telefonata o e-mail, a meno che l’opera non sia già stata prenotata da un altro utente.
Per ogni opera presa in prestito (libro, cd, dvd, periodico) e non riconsegnata entro la data prevista, l’utente viene disabilitato in tutte le biblioteche del sistema “Biblioinrete” dal servizio di prestito, per un numero di giorni pari ai giorni di ritardo.
La biblioteca informa gli utenti in ritardo nella riconsegna del materiale in prima battuta con sms o e-mail (se comunicate), in seguito con avviso scritto via posta.
- i) Restituire ... e se ho perso/rovinato il materiale?** Devi acquistare a tue spese lo stesso libro (anche in edizioni diverse se il testo è completo) oppure, se questo non è possibile, puoi versare una somma (non inferiore al prezzo del libro perso/danneggiato) concordata con il



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

bibliotecario. Finché il testo non verrà sostituito sarai sospeso dal prestito in tutte le biblioteche della rete “Biblioinrete”.

j) Prenotare un libro in prestito

Se il libro che desideri è in prestito ad un altro utente, lo puoi prenotare direttamente dal catalogo elettronico (da casa via web o in biblioteca) usando il tuo codice fiscale e il tuo codice personale comunicato all’iscrizione, oppure puoi rivolgerti al bibliotecario o telefonare. Al momento della prenotazione puoi scegliere la biblioteca dove ritirare il libro, purché questa faccia parte della rete “Biblioinrete”.

Quando il libro sarà disponibile, sarai avvisato con una telefonata o una e-mail o un sms e avrai 5 giorni di tempo per venire a ritirarlo. Si possono prenotare più libri.

k) Rinnovare il prestito

Il rinnovo del prestito è concesso per una sola volta per tutti i tipi di materiale (libri, dvd, cd, periodici ...), a meno che l’opera non sia già stata prenotata da un altro utente. Basta chiedere al bibliotecario anche solo telefonando.

l) Controllare i propri prestiti/prenotazioni

Puoi chiedere al bibliotecario, anche solo telefonando, oppure puoi collegarti al sito: <http://biblioinrete.comperio.it> e accedere alla tua scheda tramite il tuo codice fiscale e il tuo codice personale comunicato all’iscrizione.

m) Avere in prestito una novità

Ogni settimana le novità (libri, cd e dvd) vengono esposte nelle vetrine all’ingresso e presso la sala ragazzi e bambini. Questi testi si possono prendere in prestito immediatamente. Se la nostra biblioteca non ha acquistato un testo appena pubblicato che desideri, può essere che sia presente in un’altra biblioteca della rete: in questo caso ne puoi richiedere la prenotazione solo dopo 30 giorni dalla data di acquisto di questi materiali. Puoi essere informato sui nuovi acquisti della biblioteca tramite il bollettino delle novità, che ti invieremo se ci comunichi la tua e-mail.

n) Reperire libri e riviste dalle biblioteche italiane

Nel catalogo elettronico è possibile individuare testi posseduti dalle biblioteche delle rete “Biblioinrete” e anche tutti i testi delle biblioteche della Provincia. Puoi richiederli autonomamente usando il tuo codice fiscale e il tuo codice personale comunicato all’iscrizione, oppure puoi rivolgerti al bibliotecario o telefonare. Al momento della prenotazione puoi scegliere la biblioteca dove ritirare il libro, purché questa faccia parte della rete “Biblioinrete”.

Se il titolo richiesto è presente nel catalogo elettronico del Servizio Bibliotecario della Provincia di Vicenza (SBPV) il prestito interbibliotecario è gratuito.

Se il libro desiderato è posseduto da altre biblioteche italiane il bibliotecario provvede a localizzarlo ed eventualmente a richiederlo. Il servizio è a pagamento: si rimborsano le spese di spedizione postali ed eventuali costi



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

- richiesti dalla biblioteca prestante.
Anche la fornitura di fotocopie di articoli di riviste o di contributi all'interno di un'opera è un servizio a pagamento: si rimborsano eventuali costi richiesti dalla biblioteca che fornisce le fotocopie.
- o) Trovare e avere materiali multimediali** I materiali multimediali sono descritti nel catalogo elettronico e si trovano nella mediateca. La biblioteca di Marano possiede soprattutto dvd e attualmente pochi cd-audio; si possono prenotare anche i dvd e i cd delle altre biblioteche e quelli in prestito della nostra biblioteca, ad eccezione di quelli per i quali non siano ancora trascorsi diciotto mesi dalla data di pubblicazione (come prevede la legge sul diritto d'autore).
Ti chiediamo di trattare con cura i cd e dvd ricevuti in prestito e di segnalarci alla restituzione eventuali malfunzionamenti.
I cd-rom, dvd-rom che contengono programmi per computer o banche dati in base alla legge non si possono prestare.
- p) Segnalare un testo da acquistare** Puoi suggerire libri, dvd, cd, riviste non possedute dalla biblioteca o dalle altre biblioteche per l'acquisto. Il tuo suggerimento sarà valutato rapidamente e se si procederà all'acquisto sarai avvisato.
- q) Collegarsi ad Internet** In biblioteca sono disponibili 3 postazioni Internet, oltre alla rete wireless. Il servizio è gratuito e consentito per massimo 2 ore al giorno. Le 3 postazioni possono essere prenotate, anche telefonicamente, e possono essere utilizzate per sessioni di massimo 60 minuti, trascorsi i quali, in presenza di prenotazioni, devono essere lasciate libere. In seguito l'utente potrà utilizzare il tempo giornaliero rimanente se si liberano postazioni. Per poter accedere al servizio e alla rete wireless occorre essere iscritti alla biblioteca e accettare lo specifico regolamento del Servizio internet. Verranno fornite username e password per l'accesso. Per i minorenni è anche necessario che i genitori firmino un'apposita autorizzazione. E' possibile stampare dalle postazioni internet documenti (anche da chiavetta); il costo è di 0,30 € a pagina. Le stampe sono solo in bianco e nero.
- r) Migliorare una lingua straniera o impararla** Puoi avere in prestito corsi di lingua su cd, manuali e grammatiche di lingue straniere, o di italiano per stranieri, e alcuni libri di letteratura classica e contemporanea in inglese, francese e tedesco.
- s) Fare una ricerca complessa** Se la ricerca non è a soluzione immediata e richiede un lavoro personalizzato, la si può chiedere al bibliotecario concordando i tempi.
- t) Trovare il bando di un concorso, o cercare** In biblioteca sono presenti testi e manuali per affrontare prove d'esame, per preparare il curriculum vitae, per sostenere il colloquio di assunzione e per gestire i rapporti di lavoro, oltre a guide su come trovare lavori stagionali o



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

- lavoro** all'estero. Su richiesta si possono fornire anche i bandi di concorsi pubblici in corso.
- u) Trovare il testo di una legge in vigore** I bibliotecari sono in grado di recuperare il testo in vigore delle leggi e delle altre norme nazionali, regionali e comunitarie, consultando le banche dati giuridiche in internet (on-line) o su cd-rom a disposizione.
- v) Iniziare una tesi di laurea** Cercando sui grandi repertori (piano superiore) della materia che ti interessa e nei saggi più recenti, puoi approntare una bibliografia iniziale; per ampliare la ricerca puoi rivolgerti ai bibliotecari che ti aiuteranno a localizzare ed identificare la documentazione utile tramite repertori, siti, banche dati e riviste e a localizzarla.
- x) Fare una ricerca di storia locale** Se desideri, per motivi di studio o semplicemente per curiosità, approfondire particolari aspetti relativi alla storia del nostro territorio, la biblioteca possiede un'ampia raccolta di materiale che riguarda la storia di Marano, della provincia e del Veneto. I bibliotecari sono a disposizione per fornire indicazioni, documenti e notizie o per indirizzarti verso altre biblioteche che possiedono materiali più idonei.
- y) Se sei ipovedente** In biblioteca puoi trovare libri di narrativa a grandi caratteri e alcuni testi su cd audio (audiolibri), oltre a quelli disponibili presso le altre biblioteche della provincia. Rivolgendoti al personale potrai avere informazioni circa alcuni progetti nazionali di lettura agevolata e accedere al Catalogo unificato in internet (oltre 65.000 titoli di libri a grandi caratteri, libri parlanti, libri elettronici, libri Braille, libri tattili).
- z) Essere informato sulla attività della biblioteca** Se vuoi essere avvisato sulle attività culturali dell'Assessorato alla Cultura del Comune di Marano, sugli incontri con l'autore della biblioteca e sui corsi organizzati puoi comunicare ai bibliotecari la tua mail o il tuo numero di cellulare. Tramite mail si può anche ricevere il bollettino delle novità acquistate dalla biblioteca.

Forme di partecipazione degli utenti

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Puoi presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami al Comune di Marano, nei seguenti modi:

- direttamente agli sportelli
- con una telefonata
- con una lettera, un fax o una e-mail
- rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il Municipio in P. Silva 27



COMUNE DI MARANO VICENTINO



Affari generali, Servizi finanziari - Commercio

Informazione e partecipazione

La Biblioteca mette a disposizione il “Modulo suggerimenti/segnalazioni/reclami.

Le segnalazioni anonime non sono prese in considerazione.

La biblioteca si impegna ad effettuare con periodicità presso gli utenti indagini sul gradimento dei servizi e sull’orario di apertura, rendendo pubblici i risultati e tenendone conto nell’organizzazione del servizio.

Impegni

Dell’utente

In biblioteca occorre tenere un comportamento rispettoso degli altri utenti, del personale, delle attrezzature e dei libri, altrimenti i bibliotecari potranno chiederti di lasciare la biblioteca.

Ti chiediamo di rispettare le scadenze e le indicazioni di questa carta dei servizi.

Del personale

Si impegnano a garantire ai nostri utenti la possibilità di usufruire di tutti i servizi descritti, rispettando i tempi e i costi indicati, con cortesia, correttezza e disponibilità.

Gli articoli della seguente Carta dei servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta comunale.

Spetterà al responsabile del servizio informare puntualmente gli utenti sulle modifiche apportate.

Alleg. sub) alla deliberazione della Giunta comunale n. _____ del _____