



COMUNE DI VETRALLA
PROVINCIA DI VITERBO

Biblioteca Comunale di Vetralla "Alessandro Pistella"

Carta dei Servizi

Approvato con D.G.C. n. 178 del 10.10.2013, aggiornato con D.G.C. n. 19 del 28.01.2021

Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale con il quale la Biblioteca presenta tutti i suoi servizi e dichiara gli obiettivi che si impegna a raggiungere anno per anno, sulla base delle risorse e dell'organizzazione disponibili.

Nel fare questo la Biblioteca mette in prima linea l'attenzione ai bisogni e alle aspettative dell'utenza, che è chiamata a svolgere il ruolo di "motore" e "controllore" dell'innovazione. Il livello di qualità dei servizi offerti viene infatti controllato direttamente da parte degli utenti, che hanno a disposizione diversi strumenti, dalle indagini sulla soddisfazione agli sportelli reclami e suggerimenti direttamente presso il punto informazioni e prestiti della Biblioteca.

La Biblioteca si propone un continuo miglioramento dei servizi forniti, che verranno poi inseriti come nuovi standard nelle successive versioni della Carta. È un patto fra Biblioteca ed utenti, che contiene impegni reciproci e regole trasparenti.

La carta dei servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra utenti e Biblioteca.

La Carta ha valore pluriennale e viene rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero verificarsi variazioni a quanto indicato.

1) La Biblioteca Comunale di Vetralla

La Biblioteca Comunale "A. Pistella" è un servizio della Città di Vetralla *dotato di* Regolamento Comunale approvato con Delibera di Consiglio n. 22 del 25/05/1999, gestito quale strumento di realizzazione dei fini statuari dell'ente comunale in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale democratico.

Fin dalla sua costituzione la Biblioteca comunale quale centro informativo locale, si configura sia come istituzione deputata alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale, sia

come biblioteca storica di documentazione e di conservazione per quanto riguarda la città di Vetralla ed il suo territorio.

Nell'intento di offrire a tutta la cittadinanza l'informazione di base e a livello specialistico, la Biblioteca connota la sua missione anche sotto l'aspetto della multimedialità e multiculturalità, mettendo a disposizione dell'utenza anche un accesso ai nuovi servizi informativi e di telecomunicazione come Internet, banche dati su CD-ROM/DVD.

La Biblioteca collabora inoltre anche come centro di informazione ed agenzia bibliografica locale e come centro propulsivo di attività culturali, con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole e l'università, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

2) Patrimonio della Biblioteca Comunale

La raccolta principale della Biblioteca comunale comprende 20.600 documenti di cui 18.609 materiale a stampa e 1.991 video e multimedia. Ogni anno il patrimonio viene incrementato mediante nuove acquisizioni e donazioni da parte di privati.

La raccolta comprende documenti su tutte le discipline e si rivolge a tutte le fasce di età: dai bambini agli adulti, ai giovani al di sopra dei 14 anni.

Viene seguita con particolare attenzione la sezione locale, punto di riferimento dell'intera provincia stessa e la sezione ragazzi dotata di recente di due nuove sale per l'età prescolare e scolare (0-5 anni e 6-14 anni) ed aderente al progetto Nati per Leggere.

Sono posseduti inoltre anche molti periodici correnti che offrono una panoramica della migliore pubblicistica: dai quotidiani alle riviste a cui si aggiungono anche quelli cessati di varia natura, che costituiscono una preziosa risorsa documentaria per studiosi e ricercatori.

3) I principi generali di erogazione del servizio

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La Biblioteca osserva inoltre la normativa vigente nella Regione Lazio regolata dalla L.R. 24/2019 "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale", che hanno permesso

l'ingresso in SBN del proprio patrimonio documentario e l'accesso ai servizi connessi, nonché il conferimento di finanziamenti regionali e provinciali che hanno consentito di migliorare la struttura dal punto di vista logistico e degli arredi e di garantirne l'incremento librario.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

La Biblioteca comunale fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali.

I servizi sono in primo luogo e prioritariamente rivolti a tutti i cittadini residenti in provincia di Viterbo e nel Lazio ma anche a ogni altra persona o ente che ne faccia richiesta.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio sono ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La Biblioteca osserva orari coordinati con altre strutture bibliotecarie nel territorio della Provincia di Viterbo ed in base a quanto viene definito dalla L.R. 24/2019 "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale".

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche nella sua sede.

I minori di anni 6 devono essere sempre accompagnati e posti sotto la sorveglianza di persone adulte.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Efficacia, efficienza ed economicità

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia nonché degli standard di qualità promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

4. I servizi della Biblioteca comunale "A. Pistella"

Tutti i servizi della Biblioteca comunale sono accessibili durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

Gli ambiti d'intervento della Biblioteca sono:

- **servizi bibliotecari di base:** sono orientati in particolare alla promozione della lettura, alla accessibilità degli strumenti e dei mezzi conoscitivi e alla diffusione dell'informazione, anche tramite sezioni per bambini e ragazzi;
- **servizi bibliotecari di studio:** sono orientati in particolare a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti e delle informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento;
- **servizi bibliotecari di conservazione e di documentazione locale:** sono orientati in particolare, nel rispetto prioritario delle esigenze di tutela e di conservazione del patrimonio posseduto, a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti posseduti, la relativa informazione bibliografica e repertoriale, il massimo sfruttamento del potere informativo dei documenti costituenti le raccolte e a favorire la loro valorizzazione, con particolare riguardo ai documenti bibliografici relativi alla città e al territorio di Vetralla e della provincia di Viterbo.

In dettaglio i servizi sono articolati in:

- Servizio di consultazione, prestito, prestito interbibliotecario, document delivery;
- Servizio di prenotazione libri in prestito;
- Suggerimenti per acquisti (desiderata);
- Servizi di informazione bibliografica e documentaria (reference in sede e on line);
- Servizio di riproduzione dei documenti;
- Catalogo elettronico;
- Servizi di alfabetizzazione all'uso del catalogo elettronico;
- Servizi telematici e multimediali (servizi via web e catalogo elettronico);
- Navigazione Internet;
- Servizi on-line;
- Servizio di consultazione di fondi speciali, periodici e riviste;
- Servizio P.A.A.S.O.L. sportello per il lavoro;
- Promozione alla lettura, visite guidate e socializzazione;
- Servizio di prestito digitale (Abbonamento digitale a MLOL MediaLibrary Digital Lending, la più grande piattaforma di prestito digitale con la più grande collezione di contenuti per tutte le Biblioteche italiane (download E-Book per 15 giorni, massimo tre E-Book per volta più consultazione di riviste, musica e servizi di e-learning).

I principali servizi erogati dalla Biblioteca comunale di Vetralla:

Servizio di consultazione:

La consultazione in sede delle opere collocate "a scaffale aperto", dei cataloghi, dei documenti elettronici, dei periodici e dei giornali/riviste è libera e gratuita.

L'utente può accedere direttamente allo scaffale aperto e prelevare l'opera che intende consultare.

Le opere rare o di pregio possono essere consultate nelle sale dei Fondi storici previa presentazione di una richiesta scritta e di un documento d'identità, che viene trattenuto per tutta la durata della permanenza dell'utente nella sala.

La consultazione delle riviste e dei giornali avviene nella sala emeroteca e nelle sezioni periodici.

Servizio di prestito:

Il servizio di prestito è assicurato a tutti i cittadini residenti nella provincia di Viterbo e nel Lazio.

Possono usufruire del servizio anche cittadini residenti fuori della provincia ma che vi hanno continuativa attività di studio o lavoro o un domicilio, purché siano residenti nei paesi dell'Unione europea. Cittadini non comunitari devono presentare una dichiarazione scritta del datore di lavoro o scuola/università.

Disabili o degenti che non possono recarsi personalmente in Biblioteca possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

Non esiste limite di età per iscriversi alla Biblioteca Comunale.

L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido e vede il rilascio da parte della Biblioteca di una tessera personale.

La maggior parte del patrimonio è ammessa al prestito escluse le opere enciclopediche e la sezione locale, i periodici, le tesi di laurea, le edizioni anteriori al 1935, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione.

Di norma possono essere presi in prestito fino a 3 documenti per volta tra volumi e opere multimediali (CD audio, CD-ROM, DVD, audiolibro).

In occasione di esami o concorsi possono essere presi in prestito per 24 ore vocabolari, codici ed opere simili.

La durata del prestito è per i documenti a stampa di 30 giorni e per i documenti elettronici, multimediali e video di 7 giorni e può essere prorogata per altri 15/30 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente.

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito. Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, la restituzione viene sollecitata tramite telefonata, lettera oppure via mail per tre volte successive. Al terzo avviso avviene l'esclusione dal prestito per il tempo corrispondente alla mancata riconsegna dal momento della data del prestito.

Se il ritardo supera i centoventi giorni oppure alla terza sospensione dal servizio di prestito, anche in periodi diversi, l'utente è escluso dal servizio di prestito per un anno a decorrere dal giorno della restituzione. La riammissione al servizio è comunque subordinata alla restituzione delle opere prese in prestito.

Su richiesta il personale della Biblioteca effettua prenotazioni per libri/media in prestito. I documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso telefonico.

Servizio di Prestito Interbibliotecario:

La Biblioteca assicura ai propri utenti iscritti il prestito interbibliotecario di opere ed articoli in formato cartaceo appartenenti ad altre biblioteche nazionali ed internazionali. Le richieste si presentano presso la sede della Biblioteca Comunale o mediante la compilazione di un form online o l'accesso alla modulistica presente sul sito www.bibliotecavetralla.it dove è visibile anche il regolamento del Servizio.

La ricerca del documento e l'inoltro della richiesta sono gratuite mentre la rispeditura dell'opera è a carico dell'utente. L'utente è tenuto però a rimborsare sia le eventuali spese imposte dalla biblioteca prestante che quelle relative alla restituzione dei volumi che avviene da parte della Biblioteca Comunale di Vetralla tramite il plico di libri raccomandato, per una spesa che va da € 3,50 a 6 € a volume (la cifra dipende dal peso del libro richiesto). Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

La Biblioteca comunale fornisce in prestito alle altre Biblioteche Italiane ed estere che ne facciano richiesta monografie o fotocopie di articoli dalle proprie collezioni in maniera gratuita secondo il principio della reciprocità.

Il prestito interbibliotecario nazionale è un servizio a pagamento per quanto attiene le spese postali così come sopra indicato, sia che si possieda la tessera di BASE, sia che si possieda la tessera BIBLIOPIU'.

Per quanto attiene invece il prestito tra Biblioteche del territorio facenti parti del SISTEMA DEI SERVIZI INTEGRATI ERUSCO CIMINO di cui la Biblioteca Comunale fa parte il rimborso spese per le spese postali è richiesto soltanto per chi possiede la tessera di base che non include la gratuità del servizio I.L.L. all'interno del sistema, mentre per chi possiede la tessera BIBLIOPIU' MULTISERVIZI tale modalità di prestito è inclusa.

Servizio di Document delivery:

La Biblioteca assicura ai propri utenti iscritti il prestito interbibliotecario la fornitura di parti di opere e/o articoli in formato digitale nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore appartenenti ad altre biblioteche nazionali ed internazionali. Le richieste si presentano presso la sede della Biblioteca Comunale o mediante il form online o l'accesso alla modulistica presente sul sito www.bibliotecavetralla.it (ALL.)

La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la fornitura sono gratuite.

La fornitura del materiale viene effettuata tramite e-mail.

Servizio di prenotazione libri in prestito:

Su richiesta il personale della Biblioteca Comunale effettua prenotazioni per libri/video in prestito. I documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso telefonico o tramite e-mail e se non ritirati entro 3 giorni verranno resi nuovamente disponibili per il prestito. Il relativo form on-line è disponibile sul sito www.bibliotecadivetralla.it o tramite accesso alla modulistica presso il banco prestiti della Biblioteca.

Suggerimenti per gli acquisti:

Il pubblico può proporre, mediante gli appositi moduli presso il banco informazioni, per e-mail o tramite il form on line presente sul sito www.bibliotecavetralla.it i nuovi acquisti ritenuti culturalmente e scientificamente utili per la Biblioteca Comunale.

Servizi di informazione bibliografica e documentaria e Servizio di Reference Digitale (reference):

La Biblioteca comunale offre nell'orario di apertura agli utenti un servizio di informazione e consulenza bibliografica relativa ai documenti posseduti, alle risorse documentarie e bibliografiche delle biblioteche della Provincia di Viterbo e delle principali biblioteche pubbliche italiane e straniere.

Il bibliotecario è a disposizione anche per ricerche più complesse ed estese riguardanti tesi o esami universitari, ricerche di storia locale, bibliografie, per individuare testi rari ecc.

La Biblioteca offre il servizio di informazione e consulenza anche per telefono (solo per domande precise, che richiedano risposte e ricerche rapide), online tramite il servizio "Chiedilo in Biblioteca!" disponibile sul sito www.bibliotecavetralla.it e per mail all'indirizzo: biblioteca@comune.vetralla.vt.it

Si effettua la fornitura di materiale della propria documentazione per ricerche scolastiche, approfondimenti e studi anche in digitale tramite mail. Nel form per la richiesta presente sul sito www.bibliotecavetralla.it deve essere indicato il titolo e la collocazione del libro richiesto presente sul Catalogo Online della Biblioteca o l'argomento di cui si necessita un approfondimento o una bibliografia.

Servizio di riproduzione documenti:

Presso la sede della Biblioteca durante l'orario di apertura al pubblico è possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della Biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d'autore.

Il servizio fotocopie è un servizio a pagamento (Formato A4 bianco e nero= 0,10 cent.; Formato A3 bianco e nero =0,15 cent.; Formato A4 a colori= 0,50 cent.; Formato A3 a colori= 0,70 cent.);

Non è consentita la riproduzione di manoscritti, opere rare e di pregio, libri antichi, materiali danneggiati, periodici rilegati nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi.

Catalogo elettronico:

Per favorire la circolazione dell'informazione e garantire che da ogni punto del Polo Bibliotecario POLO REGIONALE LAZIO RL1 di cui la Biblioteca di Vetralla fa parte sia possibile accedere al patrimonio informativo posseduto, la Biblioteca dispone sia di un proprio catalogo che di un catalogo elettronico collettivo messo a disposizione su opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do presente anche sul proprio sito www.bibliotecavetralla.it e sul sito www.comune.vetralla.vt.it consultabili entrambi presso la propria sede e via Internet, aggiornati in tempo reale. Il Catalogo è denominato Polo Bibliotecario della Regione Lazio - OPAC - Catalogo online delle Biblioteche del Polo Bibliotecario della Regione Lazio.

Servizi di alfabetizzazione per l'uso del catalogo elettronico:

La Biblioteca Comunale organizza mini-corsi di istruzione all'uso del catalogo elettronico o fornisce assistenza telefonica o per mail ai recapiti 0761/461272 – biblioteca@comune.vetralla.vt.it - numero whatsapp dedicato 347/0988613.

Le iscrizioni possono essere effettuate presso lo Sportello del prestito o per telefono o via e-mail.

Servizi telematici e multimediali:

Nella Sala Informatica e Multimediale sono a disposizione degli utenti 4 postazioni per:

- consultare enciclopedie e banche dati su CD-ROM
- prendere appunti o scrivere al computer, usando i programmi Office
- compilare curricula vitae ed effettuare ricerche di lavoro tramite le banche dati pubbliche ed istituzionali (centri per l'impiego);
- motivazioni di studio e di ricerca;
- consultazioni dei siti scolastici ed universitari;

I PC possono essere utilizzati in modalità videoscrittura per non più di 3 ore al giorno fino ad un massimo di 12 ore settimanali.

È consigliabile prenotare la postazione anche per telefono o per e-mail.

Il servizio è gratuito. Sono a pagamento solo le stampe (0,10 bianco e nero formato A4 e 0,50 a colori formato A4).

Per accedere al servizio la prima volta è necessario compilare un modulo di iscrizione ai Servizi informatici e prendere visione del Regolamento d'uso per i servizi multimediali e telematici.

I lettori possono scaricare i risultati delle ricerche effettuate navigando in Internet esclusivamente sul pc in uso e inviarne una copia alla propria mail come unica forma di salvataggio delle ricerche.

Per la sicurezza della rete è assolutamente proibito inserire USB di proprietà personale sui PC della Biblioteca.

Sono a disposizione degli utenti della Biblioteca e di coloro che faranno apposita richiesta scritta di utilizzo della sala conferenze a scopo culturale, divulgativo e scientifico i seguenti strumenti multimediali: tv lcd, 2 lettori dvd, videoproiettore e schermo da proiezione portatile e fisso.

Gli strumenti multimediali della Biblioteca sono pertanto destinati esclusivamente ad uso interno ed esclusi da qualsiasi prestito esterno.

Navigazione Internet:

La Biblioteca Comunale di Vetralla offre ai propri utenti l'accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali (Regolamento approvato con delibera di Giunta n. 297 del 14/10/2003) consultabile sul sito www.bibliotecavetralla.it.

Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa: Internet in Biblioteca è da intendersi, dunque, come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

La sala informatica mette a disposizione degli utenti 4 postazioni per la navigazione Internet rivolte agli adulti ed una postazione informatica rivolta ai bambini come ausilio per le ricerche scolastiche e collocata nella sala ragazzi.

Possono accedere a questo servizio tutti coloro che si iscrivono ai Servizi informatici mediante apposito modulo al quale si allega una fotocopia di un documento di identità valido, non è necessario essere iscritti al prestito.

I bambini devono essere iscritti alla Biblioteca e non possono navigare senza l'assistenza del personale addetto o di un adulto.

Per i minori di 18 anni il modulo di iscrizione al servizio Internet deve essere controfirmato da un genitore che abbia preso visione anche delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.

La navigazione è a pagamento al costo di 3,5 cent. al minuto (€ 2,10 all'ora) ed è ammessa per non più di 30 minuti giornalieri solo nel caso della presenza di un'unica postazione internet per poterne permettere l'accesso a tutti. A pagamento sono anche le stampe A4 bianco e nero al costo di 0,10 cent., quelle a colori al costo di 0,50 cent. formato A4.

Non è consentito l'utilizzo di sistemi di stoccaggio dati portatile (USB di proprietà personale, etc.). Il salvataggio dati può essere effettuato soltanto sul pc in uso e stampa o invio alla propria mail.

Il servizio è accessibile tutti i giorni nell'orario di apertura al pubblico della Biblioteca e termina dieci minuti prima della chiusura, in inverno alle 18.15 e in estate alle 18.50 per poter permettere la chiusura della Biblioteca entro l'orario prestabilito.

E' consigliata la prenotazione, anche telefonica o per mail.

Servizi On Line:

Mediante una registrazione personale con username e password tramite il catalogo elettronico della biblioteca all'indirizzo opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do raggiungibile da home o dal sito della Biblioteca www.bibliotecavetralla.it è possibile usufruire via WEB dei seguenti servizi:

- prorogare opere prese in prestito (sempre se non sono già prenotate da un altro utente);
- prenotare un documento già prestato ad altri o cancellare la prenotazione;
- proporre l'acquisto di un'opera;
- verificare la storia personale dei prestiti;
- controllare le scadenze;
- spedire via e-mail il risultato delle ricerche;
- vedere i nuovi acquisti del mese (Bollettino Novità);
- chiedere informazioni (Chiedilo in biblioteca);
- sfogliare ogni mese le proposte di lettura (Consigliati da noi).

Servizio di consultazione di fondi speciali, riviste e periodici:

La Biblioteca Comunale possiede presso la propria sede un fondo antico, in parte donato con formula testamentaria dal sig. Tirasacchi, in parte di proprietà del Comune, costituito per la maggior parte da opere legislative e testi umanistici ottocenteschi di elevato pregio, che permettono agli studiosi ed ai ricercatori studi approfonditi e specialistici.

I testi sono inseriti in SBN e visibili tramite la consultazione del catalogo elettronico presente sul sito www.bibliotecavetralla.it e www.comune.vetralla.vt.it selezionando la voce libro antico.

Tali opere sono escluse dal prestito e possono essere consultate in sede previa presentazione di una richiesta scritta e di un documento di identità che viene trattenuto per tutta la durata della permanenza dell'utente nella sala studio.

La consultazione delle riviste e dei giornali è libera ed avviene nella sala emeroteca e nella sezione periodici situate nella sala multimediale ed il prestito è concesso per una settimana.

Servizio PAASOL SPORTELLO PER IL LAVORO:

Si tratta di una postazione multimediale concessa dall'Amministrazione Provinciale alla Biblioteca per l'ausilio all'utenza nella ricerca di offerte di lavoro della provincia e della regione, la compilazione di curricula e la ricerca di banche dati per opportunità lavorative e formative soprattutto da parte della provincia di Viterbo.

Lo sportello è gratuito ed è aperto e consultabile tutti i giorni nell'orario di apertura della Biblioteca.

Promozione alla lettura e visite guidate:

La Biblioteca offre periodicamente a tutti i cittadini visite guidate e iniziative culturali quali esposizioni bibliografiche, presentazioni di opere e di autori, pubblicazioni, iniziative di didattica della Biblioteca.

In particolare vengono proposte visite guidate della Biblioteca agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado: dalle materne alle elementari, alle medie superiori attraverso l'impiego di moduli didattici differenti a seconda del livello di istruzione e della fascia di età. Tutti i moduli però propongono agli studenti la conoscenza dei seguenti punti:

- La biblioteca pubblica, che cos'è e come funziona;
- Storia del libro;
- La ricerca in biblioteca.

Ogni modulo ha una durata di ca. 90-120 minuti e viene offerto solo su appuntamento.

Servizio di prestito digitale

Il Comune di Vetralla, a seguito di finanziamento concesso dalla Regione Lazio ai sensi della L.R. 24/2019, ha aderito al servizio MLOL, prima rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale.

Il servizio consente di leggere sul proprio computer o dispositivo mobile gli eBook resi disponibili sul portale. L'eBook è un libro in formato digitale che si può leggere utilizzando un computer, un dispositivo mobile (smartphone o il tablet) e dispositivi appositamente ideati per la lettura digitale degli eBook (eBook reader).

Per accedere a questo servizio è necessario essere iscritti alla Biblioteca (tessera BIBLIOPIU'MULTISERVIZI).

5. Altri servizi e contenuti offerti dalla Biblioteca

Reciprocità:

La Biblioteca comunale fornisce in prestito alle altre Biblioteche italiane ed estere che ne facciano richiesta monografie o fotocopie in formato cartaceo tramite plico di libri in posta raccomandata o scansioni digitali di articoli dalle proprie collezioni nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore in maniera gratuita secondo il principio della reciprocità.

L'accesso al servizio di prestito I.L.L. E Document Delivery avviene nell'orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

Il termine previsto per il prestito interbibliotecario è di 30 giorni per un massimo di tre monografie e/o articoli per volta in formato cartaceo e non è concesso inoltrare altre richieste di prestito interbibliotecario finché non è decorso tale termine (vedi il regolamento per il prestito I.L.L.). Per la fornitura di articoli e/o parti di opere nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore non vi è un limite temporale ma è concesso per numero massimo di 6 articoli per volta.

L'utilizzo dei mezzi social:

La Biblioteca Comunale di Vetralla promuove le informazioni sulla struttura e sui propri servizi anche mediante la Pagina Facebook ed Instragram "Biblioteca Comunale di Vetralla", dove vengono promosse anche eventi e suggerimenti di lettura.

Numero whatsapp dedicato:

La Biblioteca Comunale, vista l'emergenza epidemiologica da Covid-19 e l'esigenza di ammodernamento dei propri servizi all'utenza a distanza in maniera smart, rapida e funzionale, ha attivato un numero whatsapp, tecnologia molto diffusa ed utilizzata dall'utenza, che permette di fissare appuntamenti per la prenotazione e il ritiro del materiale, fornire informazioni e assistenza all'utenza.

6. Il Sistema Integrato dell'Area Etrusco Cimino:

La Biblioteca Comunale di Vetralla appartiene al SISC Sistema Integrato dei Servizi Culturali dell'area etrusco-cimino capofila la Comunità Montana dei Cimini con i comuni di Canepina, Capranica, Carbognano, Ronciglione, Soriano nel Cimino, Vallerano, Vignanello, Vitorchiano. Il suddetto Sistema Integrato è stato realizzato per curare il raggiungimento delle seguenti finalità: a) contributo alla crescita culturale e civile delle singole comunità locali e della più ampia comunità comprensoriale attraverso l'approfondimento della conoscenza del patrimonio culturale presente nell'area di riferimento, del suo processo di formazione e del sistema di relazioni con altri ambiti territoriali b) tutela e valorizzazione del patrimonio culturale attraverso un sistema articolato ed integrato di servizi bibliotecari comuni (vedi convezione presente sul sito).

Catalogo Elettronico del Sistema dei Servizi Integrati Etrusco Cimino

All'indirizzo opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do?sysb=monti-cimini denominato Catalogo del Sistema Integrato Servizi Culturali Area Etrusco Cimino - OPAC - Catalogo online delle Biblioteche del Sistema Territoriale Monti Cimini (regione.lazio.it) è presente un catalogo più ristretto che consente di effettuare la ricerca anziché nel catalogo di tutte le Biblioteche afferenti al Polo Regionale Lazio, attraverso il Catalogo della Biblioteca Comunale di Vetralla e delle Biblioteche della Provincia di Viterbo appartenenti al Sistema Etrusco Cimino delle quali la Biblioteca Comunale di Vetralla fa parte e tra le quali è possibile anche effettuare il servizio di prestito interbibliotecario gratuito compreso nella tessera Bibliopiu' Multiservizi.

7. Iscrizione Annuale alla Biblioteca Comunale

L'iscrizione alla Biblioteca Comunale di Vetralla è annuale dal momento in cui viene registrata e rilasciata l'apposita tessera. Può essere effettuata di persona presso il banco prestiti oppure on-line mediante il form presente sul sito www.bibliotecavetralla.it. I dati saranno trattati esclusivamente all'interno dei servizi bibliotecari del Comune di Vetralla.

Il costo della tessera annuale per l'accesso ai servizi della Biblioteca sono stati aggiornati ed approvati con D.G.C. n. 285 del 17.12.2020 e variano a seconda del tipo di tessera e di servizi che si vuole attivare: tessera Base, tessera Scolastica riservata a gruppi classe su progetti didattici in collaborazione con le scuole del territorio e tessera BiblioPiù Multiservizi:

€5,00 per la tessera di base;

€ 10,00 per la tessera BIBLIOPIU'MULTISERVIZI;

€ 2,50 a bambino/ragazzo per i gruppi scuola.

L'esigenza di diversificare due tipi di abbonamento è derivata da un ampliamento ed un accrescimento dei servizi offerti dalla Biblioteca all'utenza a seguito anche dell'emergenza COVID-19.

L'emergenza epidemiologica da COVID-19 e le disposizioni in materia di contenimento e gestione della diffusione del virus, hanno fatto emergere la necessità di un ammodernamento della Biblioteca nella direzione di assicurare un'offerta di servizi a distanza permettendo all'utenza di poter realizzare il servizio di prestito in tutta sicurezza da casa, dall'ufficio o dalla scuola.

Per quanto sopra e grazie al finanziamento concesso dalla Regione Lazio ai sensi della L.R. 24/2019 - Piano Annuale 2020, il Comune di Vetralla ha attivato al PRESTITO DIGITALE mediante l'adesione a MLOL (MediaLibraryOnline), la prima e più grande rete italiana di Biblioteche Pubbliche, accademiche e scolastiche che consente la consultazione online e il prestito digitale di una vastissima offerta di risorse digitali disponibili.

I servizi inclusi per ogni tipologia di tessera sono di seguito specificati:

- **TESSERA DI BASE:** € 5,00 annui - include:
 - Servizio di prestito di base in Biblioteca (per un massimo di 3 pezzi tra libri/dvd/risorse multimediali per volta disponibili nel catalogo della Biblioteca);
 - libera consultazione in sede di testi per ricerche/approfondimenti ai fini di studio e ricerca;
 - utilizzo del servizio internet dai PC della Biblioteca per motivazioni di studio e ricerca e libero accesso alla WI FI dai propri dispositivi mediante registrazione e rilascio di password dalla Biblioteca;
 - attività di promozione alla lettura, servizi culturali, conferenze e presentazione libri;
 - servizio di reference digitale;

Servizi a pagamento: servizio di prestito interbibliotecario nazionale e provinciale all'interno del SISC SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI CULTURALI DELL'AREA ETRUSCO CIMINA, servizio internet per uso personale, stampe e fotocopie;

- **TESSERA SCUOLA:** € 2,50 a bambino/ragazzo annui.

Considerato che tra le attività della Biblioteca è presente quella delle visite guidate con le scuole del territorio, finalizzata alla promozione dei servizi bibliotecari e della lettura, da svolgersi in base ad un progetto didattico condiviso con la scuola e comunque all'interno di una programmazione da concordare

con le insegnanti e il direttore scolastico, e considerato che in tali visite possa essere incentivata l'iscrizione alla Biblioteca degli studenti dei gruppi classe per poter usufruire dei prestiti, consultazioni di testi e servizio internet ad un prezzo agevolato, viene prevista una tessera a un costo contenuto per tali gruppi classe di € 2,50 annuali a bambino/ragazzo.

Tale tessera agevolata include:

- servizio prestito di base in Biblioteca (per un massimo di 3 pezzi tra libri/DVD disponibili nel catalogo della Biblioteca);
- libera consultazione in sede di testi per ricerche/approfondimenti ai fini di studio;
- utilizzo servizio internet solo ai fini delle ricerche scolastiche e libero accesso alla WI FI dai propri dispositivi se necessario al progetto didattico mediante registrazione e rilascio di password dalla Biblioteca ;
- attività di promozione alla lettura e progetti didattici.

Fermo restando che:

- a) agli utenti segnalati dai Servizi Sociali potrà essere riconosciuta la gratuità della tessera;
- b) la semplice consultazione di testi in sede da parte di scolaresche, comunque concordata con il personale addetto alla Biblioteca, sarà sempre gratuita;
- c) lo svolgimento dei progetti didattici avverrà sempre secondo percorsi condivisi e programmati con il personale addetto alla Biblioteca, è libero e gratuito e non necessita di tessera di iscrizione che è necessaria soltanto per poter usufruire del servizio di prestito di libri, dvd o documentazione della Biblioteca Comunale;
- d) resterà sempre a pagamento il servizio di stampe e fotocopie.

• **TESSERA BIBLIOPIU'** – Tessera multiservizi € 10,00 annui - Include:

- Servizio prestito di base in Biblioteca (per un massimo di 3 pezzi tra libri/dvd/risorse multimediali per volta disponibili nel catalogo della Biblioteca);
- libera consultazione in sede di testi per ricerche/approfondimenti ai fini di studio e ricerca;
- utilizzo del servizio internet dai PC della Biblioteca per motivazioni di studio e ricerca e libero accesso alla WI FI dai propri dispositivi mediante registrazione e rilascio di password dalla Biblioteca;
- attività di promozione alla lettura, servizi culturali, conferenze e presentazione libri;
- servizio di reference digitale;

- prestito interbibliotecario tra le Biblioteche del SISC Sistema Integrato dei Servizi Culturali dell'Area Etrusco Cimina;
- Abbonamento digitale MLOL MediaLibrary Digital Lending (Prestito Digitale), la più grande piattaforma di prestito digitale con la più grande collezione di contenuti per tutte le Biblioteche italiane (download E-Book per 15 giorni, massimo tre E-Book per volta più consultazione di riviste, musica e servizi di e-learning);
- attività di promozione alla lettura;
- servizio di refercence digitale.

Servizi a pagamento: servizio di prestito interbibliotecario NAZIONALE – Servizio internet per uso personale – Stampe e fotocopie.

8. Catalogazione

La Biblioteca Comunale di Vetralla assicura la catalogazione in SBN secondo le regole di classificazione standard RICA, la soggettazione e la classificazione DEWEY e l'utilizzo del software gestionale SEBINA NEXT in uso dal POLO REGIONALE LAZIO RL1 di cui la Biblioteca fa parte mediante personale qualificato.

8. Accrescimento del patrimonio documentario

La Biblioteca Comunale assicura l'accrescimento e l'arricchimento costante del proprio patrimonio documentario tramite donazioni da parte di soggetti privati attentamente selezionate e vagliate in base alle esigenze dell'utenza della Biblioteca ed allo spazio disponibile e mediante una Politica degli acquisti (carta delle collezioni) che attraverso criteri ben definiti e norme operative biblioteconomiche assicura un costante aggiornamento del proprio patrimonio documentario secondo quanto previsto dagli obiettivi indicati dai Piani Annuali attuativi della Legge Regionale 24/2019.

10. Eventi e rapporti con il territorio

La Biblioteca Comunale dispone di una sala conferenze dove è possibile l'organizzazione di eventi e la promozione di servizi sul territorio tramite attività di base (visite guidate, promozione alla lettura, laboratori sul libro, esperienze didattiche, servizi di orientamento e supporto alla ricerca, gestione sei servizi al pubblico online, presentazioni di libri ed eventi culturali). Incentiva inoltre la collaborazione con biblioteche pubbliche e private, anche ecclesiastiche e con soggetti privati a fini culturali, con le scuole di ogni ordine e grado e con le associazioni culturali del territorio nonché collabora con altre istituzioni locali

per la salvaguardia e la promozione della cultura (musei diffusi) al fine di creare un sistema integrato su base locale.

11. Concessione in uso dei Locali e del materiale

La Biblioteca Comunale può concedere in uso la propria sala conferenza e il proprio materiale multimediale a soggetti terzi quali enti/associazioni/fondazioni che svolgano funzioni senza scopo di lucro ed unicamente per finalità culturali. Per la richiesta in uso della sala conferenze e del materiale multimediale è necessario compilare l'apposita modulistica disponibile sul sito della Biblioteca o richiesto via e-mail.

12. Donazioni

L'addetto al Servizio Biblioteca pone in essere, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari ai sensi del codice civile per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti o associazioni nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti e soddisfino le richieste che di norma pervengono dall'utenza della Biblioteca. Spetta comunque all'addetto al servizio la facoltà di proporre di non procedere a quanto necessario per l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e la finalità della Biblioteca e quando sussistano problemi di disponibilità di spazio, fino a quando gli stessi non siano risolti.

I RAPPORTI CON I CITTADINI

1. L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei Servizi comunali, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" è un impegno prioritario dell'Amministrazione.

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Biblioteca ha infatti istituito diverse forme di ascolto del cittadino – cliente:

- 1) rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti tramite questionario;
- 2) analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Biblioteca;

3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

Tali Servizi potranno essere accessibili dall'utenza tramite mail biblioteca@comune.vetralla.vt.it o sul sito www.bibliotecavetralla.it.

2. La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza anche tramite il sito della Biblioteca www.bibliotecavetralla.it e del Comune www.comune.vetralla.vt.it e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

RECAPITI ED ORARI

Biblioteca comunale "A. Pistella"

Indirizzo: Via Brugiotti 41 – 01019 Vetralla

E-mail: biblioteca@comune.vetralla.vt.it

Tel.: 0761/461272

numero whatsapp dedicato per info e appuntamenti 347/0988613

Orario Invernale:

Mattina:

<i>lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>venerdì</i>
<i>9/13</i>	<i>9/13</i>	<i>10/13</i>	<i>10/13</i>	<i>=====</i>

Pomeriggio:

<i>lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>venerdì</i>
<i>15.30/18.30</i>	<i>15.30/18/30</i>	<i>15.30/18/30</i>	<i>15.30/18/30</i>	<i>15.30/19/30</i>

Orario estivo:

Mattina:

<i>lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>venerdì</i>
<i>9/13</i>	<i>9/13</i>	<i>10/13</i>	<i>10/13</i>	<i>=====</i>

Pomeriggio:

<i>lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>venerdì</i>
<i>16/19</i>	<i>16/19</i>	<i>16/19</i>	<i>16/19</i>	<i>16/20</i>

Note: I servizi di iscrizione e prestito ed il servizio internet cessano 15 minuti prima della chiusura della struttura entro l'orario prestabilito.

