



# Biblioteca Civica di Veggiano

---

## La riapertura al pubblico Protocollo Operativo - Organizzazione della fase 2 (dal 12 maggio 2020)

### Allegato 1

Il documento definisce le modalità di erogazione del servizio di prestito bibliotecario, miranti a ridurre i rischi di un possibile contagio del virus Covid-19 e a garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori, in riferimento all'ipotesi di riapertura della Biblioteca Civica a partire dal 12 maggio 2020 e sino all'adozione di misure meno restrittive.

Dirette conseguenze dell'adozione di tali misure sono la sospensione della Carta dei servizi della Biblioteca.

Il Protocollo si compone delle disposizioni collegate alla riorganizzazione gestionale dei servizi al pubblico, che in questa fase si ritiene debbano essere limitati al solo servizio di prestito e restituzione, e dei seguenti allegati:

Allegato 1) fonti utilizzate per la redazione del protocollo

Allegato 2) Modalità organizzative del servizio

Allegato 3) biglietto accompagnatorio dell'opera in prestito con le modalità da seguire da parte dell'utente

Allegato 4) volantino che annuncia la riapertura e spiega in breve le nuove modalità del servizio – cartelli per gli operatori e per gli utenti

## A) La riorganizzazione gestionale del servizio di prestito

### Obiettivi

- Ripristinare il servizio di prestito e restituzione per tutti gli utenti, all'interno della rete provinciale.
- Tutelare quanto più possibile dal rischio di trasmissione del virus Covid-19 riducendo al minimo la presenza nei locali e la vicinanza tra le persone (utenti e operatori); questo si attua contingentando gli ingressi e sospendendo tutti quei servizi che prevedono lo stazionamento all'interno dei locali.
- in pratica, conservando il solo servizio di prestito e restituzione, ma modificandone le modalità di accesso.

### La riorganizzazione gestionale degli spazi

Occorre ridurre al minimo la presenza nei locali e la vicinanza tra le persone (utenti e operatori). Questo risultato si ottiene contingentando gli ingressi e sospendendo tutti quei servizi che prevedono lo stazionamento all'interno dei locali. In pratica verrà attuato il solo servizio di prestito di libri, riviste, CD e DVD e la conseguente riconsegna, modificandone le consuete modalità di erogazione del servizio. Verrà sospesa la lettura e la consultazione dei periodici in sede (ma verrà consentito il prestito anche dell'ultimo numero delle riviste), l'utilizzo delle postazioni multimediali. Non sarà possibile sostare in Biblioteca e nei pressi o sul retro e non verrà erogato il servizio di fotocopiatrice e stampa.

Da questi spazi verrà tolto tutto quello che non è necessario allo svolgimento del servizio di prestito e riconsegna, quali i materiali promozionali. Nella bacheca all'ingresso è bene siano presenti solo materiali informativi sui servizi offerti dal Comune e dalla Biblioteca e sulle misure per il contenimento della diffusione del Covid-19.

Tutto questo per ridurre le occasioni di contagio e favorire le operazioni di sanificazione ambientale.

L'accesso sarà ristretto all'ingresso principale della Biblioteca sito sul lato dx del Municipio in Piazza F. Alberti. Non sarà quindi possibile l'accesso a tutti gli altri locali interni, comprese le sale al primo e secondo piano.

Si ricorda infine che la Biblioteca non utilizzerà impianto di climatizzazione salvo ulteriori disposizioni in merito all'attivazione di funzioni di riciclo di aria (preleva aria dall'esterno e la immette all'interno previo raffreddamento o riscaldamento quando necessario).

### L'accesso alla Biblioteca

All'ingresso della biblioteca verranno posti dei fogli con le istruzioni per gli utenti. In particolare i cartelli ricorderanno l'obbligo di rispettare la distanza minima di un metro tra una persona e l'altra.

Per accedere alla Biblioteca l'utente dovrà essere munito di mascherina e guanti e mantenere rispetto agli altri la distanza di sicurezza.

Negli ambienti devono essere disponibili efficaci disinfettanti a base alcolica per uso personale e per la pulizia delle superfici.

*Si potrà accedere ai locali della biblioteca solo tramite appuntamento telefonico.*

Alla porta d'entrata verrà collocato un tavolo con delle scatole nelle quali gli utenti dovranno lasciare i documenti in restituzione. Tali scatole, una volta riempite o al termine di un turno, verranno poi spostate e lasciate in **quarantena per 12 giorni**. Di conseguenza non verrà rilasciata all'utente una ricevuta di restituzione e i documenti verranno scaricati dalla tessera dell'utente dopo una settimana.

L'operatore controllerà che gli utenti rispettino le disposizioni sopra elencate e verificherà che gli utenti siano muniti di guanti e mascherina. Qualora ne fossero sprovvisti, non sarà consentito loro l'accesso alla biblioteca.

### Il servizio di prestito e restituzione (dalla parte dell'utente)

Saranno consentiti il servizio di prestito e la restituzione solo dopo aver fissato appuntamento telefonico per accedere ai locali della biblioteca.

L'accesso al servizio di prestito è quindi subordinato all'iscrizione alla Rete Bibliotecaria Provinciale tramite l'invio di un modulo di iscrizione via posta elettronica, unitamente a una scansione del documento di identità del sottoscrittore della richiesta.

La prenotazione di libri, DVD e riviste potrà avvenire tramite accesso diretto dell'utente all'OPAC all'indirizzo <https://opac.provincia.padova.it>, tramite richiesta inviata alla e-mail [biblioteca@comune.veggiano.pd.it](mailto:biblioteca@comune.veggiano.pd.it) o telefonando al n. 049/50.89.005 int 2.

Non è previsto che l'utente possa accedere alle collezioni presenti nelle varie Sezioni della Biblioteca.

La Biblioteca di Veggiano si impegna ad avvertire l'utente non appena il documento sarà disponibile tramite e-mail all'indirizzo fornito dallo stesso o tramite telefonata.

L'utente dovrà presentarsi alla Reception munito di tessera (o Tesserino sanitario o Carta di identità elettronica qualora sia stato abilitato il Codice Fiscale) o quantomeno di un valido documento di identità.

Gli verrà consegnato quanto da lui prenotato, già registrato in prestito nella sua tessera.

Per la restituzione l'utente procederà direttamente a porre le opere in questione in uno scatolone posto in ingresso.

## **Il servizio di prestito e restituzione (dalla parte dell'operatore)**

### **Operazioni di front office**

Il primo operatore presiederà il front-office; qualora non ci fossero utenti prenotati, potrà rispondere alle telefonate e/o procedere all'iscrizione di un nuovo utente.

Prenderà nota delle richieste dell'utente e le trasformerà in prenotazioni; processerà le prenotazioni e le trasformerà in prestiti, quindi preparerà gli ordini con sopra il nome dell'utente e li porrà ordinatamente nell'area destinata al ritiro; infine provvederà ad inviare le relative e-mail all'indirizzo dato dall'utente.

Passato il tempo opportuno di quarantena (dodici giorni) curerà lo scarico dal prestito e le opere che erano state rese dagli utenti.

Su presentazione della tessera di iscrizione al prestito o di un valido documento di identità, fatta salva la notorietà dell'utente, procederà alla sola consegna delle opere già prenotate e processate e all'eventuale controllo di quelle rese, che verranno poste dall'utente stesso nell'apposito scatolone.

In ogni opera data a prestito, al posto del solito segnalibro verrà inserito un foglietto che riporterà la raccomandazione di maneggiare le opere solo dopo aver pulito e disinfettato le mani, di non bagnarsi le dita con la saliva per girare le pagine, di non tossire né starnutire sui libri. Inoltre sul foglietto di cui al punto precedente, verrà stampato un modulo precompilato nel quale l'utente potrà segnalare in modo rigorosamente anonimo che l'opera in questione è entrata in contatto con persona contagiata. In questo caso l'opera verrà messa in un'ulteriore quarantena. Questo al solo fine di gestire con maggior attenzione il documento in questione. In nessun caso verrà presa nota di questo tipo di informazioni.

Qualora si verifichi l'eventualità che non vi siano degli utenti, l'operatore svolgerà le operazioni di back-office, dando la precedenza alle attività legate alle prenotazioni, compreso informare l'utente che il documento è pronto per il prestito.

### **Operazioni di back office**

Il secondo operatore (nei momenti di co-presenza) oltre ad essere di supporto al primo, darà priorità al completamento delle attività di RFID curerà in particolare quelle cose che non si possono fare dal front-office, quali la ricerca dei libri a scaffale e la ricollocazione di quelli che rientrano dal prestito.

È necessaria una mutua collaborazione tra gli operatori, sia per sostituire, quando necessario, quello addetto al prestito, sia per seguire, ognuno per la propria competenza, tutte quelle operazioni di back office che non sono strettamente legate al prestito librario.

Nei limiti del possibile tutte le richieste degli utenti saranno trattate nell'arco del turno o quantomeno all'inizio del turno successivo.

Per quanto attiene gli scambi di rete si procederà come di consueto.

### **Pulizia di superfici e attrezzature e dispositivi di protezione individuale**

Il Comune dovrà mettere a disposizione:

- efficaci disinfettanti a base alcolica per uso personale e a base di cloro per la pulizia delle superfici (es. banconi) e attrezzature (es. tastiere dei pc)
- guanti monouso e mascherine per gli operatori.

### **Prestito a domicilio**

Si valuterà l'opportunità di attivare il prestito a domicilio per le persone anziane che non possono uscire di casa denominato "*la Biblioteca a casa tua*" con il desiderio di non abbandonare la fascia di popolazione forse più debole, quella degli over 65 valutando in collaborazione con i servizi sociali e rivolto esclusivamente a quelli che non hanno la possibilità di recarsi in biblioteca, tramite attività di volontariato recuperando i nominativi dal registro comunale.

Attualmente stiamo lavorando per espugnare una presenza coordinata della biblioteca sul web (sito istituzionale, profilo facebook ecc.).

## **Allegato 1) Fonti utilizzate per la redazione del protocollo**

### **FONTI**

- Regione del Veneto: Nuovo Coronavirus SARS – CoV-2: indicazioni operative per la tutela della salute negli ambienti di lavoro non sanitari – Manuale per la riapertura delle attività produttive – Versione 11 del 29.04.2020
- D.P.C.M. del 26.04.2020
- Dipartimento Igiene e Sanità Pubblica dell'Università di Padova, Servizio Prevenzione dell' AULSS Euganea 6 - Azienda STS Sicurezza
- Protocollo d'intesa PA - CGIL, CISL, UIL per la prevenzione e la sicurezza dei dipendenti pubblici in ordine all'emergenza sanitaria da Covid-19
- INAIL Documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione
- Sito International Federation of Library Associations and Institutions “COVID-19 and the Global Library Field”
- American Library Association “Pandemic preparedness: resources for libraries”
- Documento AIB “Covid-19 e tutela della salute in biblioteca”
- Circolare esplicativa di Confindustria del 15/03/2020, relativa al Protocollo siglato con i Sindacati

## Allegato 2) Modalità di erogazione dei servizi

**B)** Le modalità di erogazione del servizio di prestito e restituzione indicano le procedure rese all'utenza allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri visitatori.

### 1) Orario di apertura

La Biblioteca osserva il seguente orario di apertura:

Martedì	15:00-19:00
Mercoledì	15:00-19:00
Giovedì	15:00-19:00
Sabato	09:00-12:00

### 2) Servizi

1. Consultazione e studio in sede (**sospeso**)
2. Prestito dei documenti (**solo su prenotazione**)
3. Prestito interbibliotecario al di fuori della Provincia di Padova (ILL) (**sospeso**)
4. Riproduzione dei documenti (**sospeso**)
5. Servizio Internet (**sospeso**)
6. Sezione Ragazzi (**solo su prenotazione previa consultazione in OPAC**)
7. Sezione giovani e adulti (**solo su prenotazione previa consultazione in OPAC**)
8. Gestione spazi e attrezzature (**sospeso**)
9. Iniziative culturali (**solo on line e social media**)
10. Servizio emeroteca (**sospeso**)

#### **3.1. Servizio di consultazione e studio in sede**

Non è consentito nella fase 2 COVID -19

#### **3.2. Durata del prestito e numero dei documenti ammessi**

Il numero massimo di documenti che l'utente può ricevere in prestito cumulativamente rimane quello previsto dal sistema; per consentire le operazioni di consegna/restituzione nelle nuove modalità, si consiglia di ridurre tale numero per ogni singola consegna nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella (considerando poi i tempi della quarantena):

<b>TIPO DI DOCUMENTO</b>	<b>DURATA DEL PRESTITO</b>	<b>NUMERO MASSIMO DI DOCUMENTI</b>	<b>RINNOVI</b>
Libri	28 giorni	5	1 volta
Audiolibri	28 giorni	1	NO
Kit multimediali	28 giorni	1	1 volta
Documenti elettronici	28 giorni	1	1 volta
CD audio	7 giorni	2	NO
DVD	7 giorni	2	NO
Riviste	14 giorni	2	NO

#### **3.3. Prenotazioni**

Tutti i materiali possono essere prestati esclusivamente tramite prenotazione; e preventiva verifica da parte dell'utente tramite l'OPAC della disponibilità dell'opera nella biblioteca o in rete.

La Biblioteca di Veggiano si impegna ad avvertire l'utente non appena il documento è disponibile tramite email all'indirizzo fornito dall'utente.

### **3.4 Servizio emeroteca**

Poiché non è possibile la consultazione diretta dei periodici, si consiglia di accedere al servizio MLOL per una consultazione on-line.

Tutti i periodici sono prestabili con le modalità indicate all'art. 3.2.e, senza la limitazione relativa agli ultimi tre numeri pervenuti.

### Allegato 3) Biglietto accompagnatorio dell'opera in prestito con le modalità da seguire da parte dell'utente

Da restituire entro il \_\_\_\_\_

#### **Ricorda**

I materiali in prestito dalla Biblioteca devono essere trattati con la massima cura; in caso di grave deterioramento o di smarrimento l'utente dovrà sostituire l'opera, previo accordo con il bibliotecario.

#### **Sii prudente**

Ti raccomandiamo di maneggiare questo libro/rivista/DVD solo dopo aver pulito e disinfettato le mani, di non bagnarti le dita con la saliva per girare le pagine, di non tossire né starnutire sui libri.

#### **Sii gentile**

Nella parte bassa di questo promemoria c'è un piccolissimo modulo dove segnalare in forma rigorosamente anonima se quest'opera è entrata in contatto con persona affetta da Covid-19.

Questo con lo scopo di gestire con maggior sicurezza il documento in questione al momento della sua riconsegna.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

---

Segnalo che questo libro/rivista/DVD è entrato in contatto con persona affetta da Covid-19.

## Allegato 4) volantino che annuncia la riapertura e spiega in breve le nuove modalità del servizio – cartelli per gli operatori e per gli utenti



Comune di Veggiano

### La Biblioteca Civica di Veggiano riapre

Dal 12 maggio 2020 riapre la Biblioteca Civica di Veggiano, ma solo **per il servizio di prestito e restituzione libri previo appuntamento**. Tutti gli altri servizi al momento sono sospesi e quindi non saranno consentiti: lo studio in sede, la lettura di quotidiani e riviste, l'utilizzo dei computer della biblioteca, il servizio di stampa e fotocopie.

1. È consentito l'ingresso in biblioteca solo muniti di guanti e mascherine
2. Non sarà consentito l'accesso diretto agli scaffali e quindi sarà obbligatorio prenotare le opere che si desiderano prendere a prestito o direttamente attraverso l'OPAC <https://opac.provincia.padova.it/> o telefonando al numero 049- 50.89.005 int. 2 o inviando una email a [biblioteca@comune.veggiano.pd.it](mailto:biblioteca@comune.veggiano.pd.it) e prenotare l'orario di ritiro telefonando al numero 049. 50.89.005 int 2 o inviando una mail a [biblioteca@comune.veggiano.pd.it](mailto:biblioteca@comune.veggiano.pd.it)
3. È necessario essere muniti della tessera di iscrizione o del tesserino sanitario o quantomeno di un valido documento di identità. Per chi non fosse ancora iscritto alla Rete Bibliotecaria della Provincia di Padova, consigliamo, per ridurre i tempi di permanenza in Biblioteca, di effettuare l'iscrizione online scaricando il modulo all'indirizzo <https://bibliopadova.comperio.it/mlol-medialibraryonline/> e poi inviando la scansione del modulo compilato e di un valido documento di identità.
4. Quando i documenti richiesti sono disponibili, l'utente verrà avvisato con e-mail e potrà passare in Biblioteca per ritirarle. Si invita a presentarsi da soli. Non sarà consentita la sosta negli spazi interni.
5. Non verranno rilasciate ricevute di prestito e di restituzione
6. È consentito l'ingresso in Biblioteca anche solo per rendere quanto l'utente ha già a casa.
7. Ricordiamo che per accedere al prestito è necessario essere iscritti alla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova.

Biblioteca Civica di Veggiano  
Piazza F. Alberti, 1 – 35033 – Veggiano (PD)  
telefono: 049- 50.89.005 int. 2  
[www.comune.veggiano.pd.it](http://www.comune.veggiano.pd.it)  
[biblioteca@comune.veggiano.pd.it](mailto:biblioteca@comune.veggiano.pd.it)



## LA BIBLIOTECA COMUNALE DI VEGGIANO RIAPRE DAL \_\_ MAGGIO

La biblioteca riapre solo per prestito e restituzione su appuntamento. Cosa cambia?

### **Prestito e restituzione libri, dvd e riviste su appuntamento**



Attivo il servizio di prestito e la restituzione ma solo su appuntamento. Potete prenotare i libri dal catalogo della rete bibliotecaria (<https://opac.provincia.padova.it>) accedendo alla vostra area riservata, potete scrivere a [biblioteca@comune.veggiano.pd.it](mailto:biblioteca@comune.veggiano.pd.it) o chiamare lo 0495089005 int 2. Per prenotare la restituzione e il prestito chiamate lo 0495089005 o scrivete a [biblioteca@comune.veggiano.pd.it](mailto:biblioteca@comune.veggiano.pd.it)



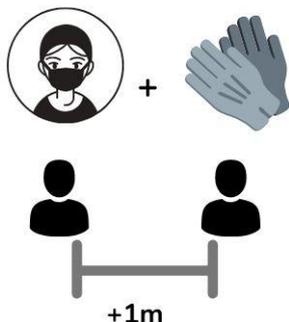
**Non si potrà sostare in biblioteca e accedere agli scaffali**



**Non si potranno consultare quotidiani e riviste, ma l'ultimo numero sarà disponibile al prestito**



**Le postazioni pc non saranno disponibili, non si potranno fare fotocopie e stampe**



**L'accesso alla biblioteca è consentito a una sola persona alla volta con mascherina e guanti. Mantenere la distanza di almeno 1 mt dagli operatori**

**Tutte le attività culturali sono momentaneamente sospese**

1. Per favore, mantenere la distanza di un metro
2. È riaperto solo il servizio di prestito e restituzione su appuntamento. Tutti gli altri servizi al momento sono sospesi e quindi non saranno consentiti: lo studio in sede, la lettura di quotidiani e riviste, l'utilizzo dei computer della Biblioteca e dei distributori automatici di cibi e bevande
3. Gli orari di apertura sono i seguenti: martedì – mercoledì – giovedì 15:00/19:00 – sabato mattina 9:00/12:00
4. È consentito l'ingresso in Biblioteca solo muniti di guanti e mascherine
5. Non sarà consentito l'accesso diretto agli scaffali e quindi consigliamo vivamente di prenotare le opere che si desiderano prendere a prestito o direttamente attraverso l'OPAC <https://opac.provincia.padova.it/> o telefonando al numero 049- 50.89.005 int. 2 o inviando una email a [biblioteca@comune.veggiano.pd.it](mailto:biblioteca@comune.veggiano.pd.it)
6. È necessario essere muniti della tessera di iscrizione o del tesserino sanitario o quantomeno di un valido documento di identità
7. Non verranno rilasciate ricevute di prestito e di restituzione

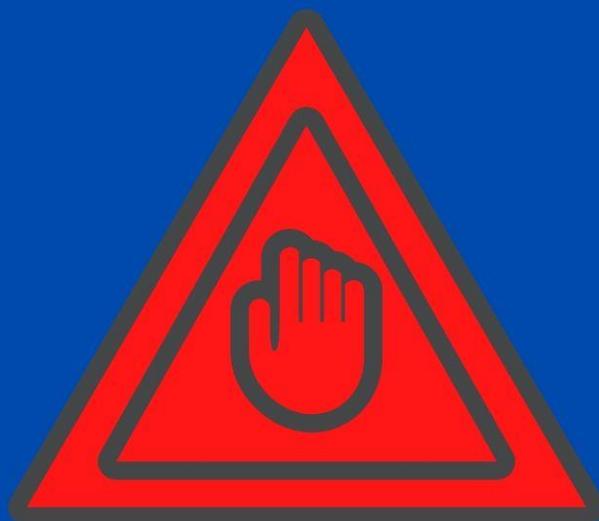
# MANTIENI SEMPRE

UNA DISTANZA  
MAGGIORE DI 1 METRO



**METTI  
I LIBRI DA  
RESTITUIRE  
DENTRO  
LO  
SCATOLONE**

# STOP



**PASSAGGIO  
CONSENTITO SOLO  
AGLI OPERATORI  
DELLA BIBLIOTECA**



[SALUTE.GOV.IT/NUOVOCORONAVIRUS](https://salute.gov.it/nuovocoronavirus)



Ministero della Salute