

## **CARTA DEI SERVIZI E DELLE COLLEZIONI DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI**

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 9 del 20/01/2022

Estratto

### **2.12 Reference (informazione al pubblico e consulenza bibliografica), virtual reference**

Il reference è l'attività di informazione, consulenza, assistenza, istruzione e promozione culturale con la quale la biblioteca risponde ai bisogni informativi dei cittadini. La biblioteca fornisce il servizio di reference (che comprende, ad esempio, servizi di informazione bibliografica, informazioni di comunità, informazioni tecnico/scientifiche, informazioni fattuali, ecc....) utilizzando le strumentazioni e le metodologie ritenute più opportune (libri, quotidiani, riviste, risorse elettroniche stanziali e on-line, ecc....).

Il virtual reference viene effettuato utilizzando gli strumenti on-line dei servizi bibliotecari, sia attraverso la creazione di percorsi, bibliografie, filmografie virtuali disponibili on-line che mediante la risposta a quesiti inoltrati via e-mail.

#### **Chi può accedere al servizio**

Tutti. L'utente può esprimere un bisogno informativo presentandosi di persona al banco del prestito o via e-mail o telefono.

#### **Modulistica da compilare/presentare**

Nessuna.

#### **Documenti da presentare**

Nessuno.

#### **Compiti dei servizi bibliotecari**

- Definire l'effettivo bisogno informativo attraverso un *colloquio* con il richiedente;
- Ricercare i documenti o le risorse che possano rispondere al bisogno informativo del richiedente;
- Sottoporre al richiedente i risultati della ricerca;
- Verificare la soddisfazione del bisogno informativo;
- Eventualmente ritardare la ricerca.

#### **Modalità di erogazione**

Il reference della biblioteca costituisce un'attività propedeutica e sinergica al lavoro intellettuale del richiedente, senza sostituirsi ad esso. Nella transazione informativa di reference la biblioteca stabilisce ed enuncia all'utente i limiti della propria attività.

Le biblioteche predispongono dei percorsi tematici/bibliografici di approfondimento su particolari argomenti ritenuti significativi, con un'attenzione alla storia locale, da realizzarsi attraverso scaffali tematici, pagine web, mostre bibliografiche, fotografiche, ecc.....

#### **Indicazioni particolari**

Nel caso in cui la biblioteca non sia in grado di soddisfare le esigenze informative degli utenti, provvederà ad indirizzarli alla struttura ritenuta più idonea.

#### **Tempi di rilascio**

Immediato. Nel caso di ricerche particolarmente complesse tempi e modi del servizio vengono concordati direttamente con l'utente.

#### **Costi da sostenere**

Nessuno.

Fonti normative e regolamentari

- *Regolamento dei servizi bibliotecari del Comune di Mira*, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 61 del 29/12/2021.