

**CITTÀ DI ESTE**  
**BIBLIOTECA CIVICA**  
“Contessa Ada Dolfin Boldù”

---

**NUOVO PROTOCOLLO DEI SERVIZI  
NELLA BIBLIOTECA CIVICA DI ESTE  
IN “ZONA BIANCA”  
(Emergenza COVID-19) – 7 giugno 2021**

Il presente documento aggiorna l’elenco dei servizi offerti dalla Biblioteca Civica, le modalità di accesso alla struttura e la sua organizzazione gestionale complessiva, in sostituzione dei precedenti Protocolli applicati con le misure di “Zona gialla, arancione e rossa” nella regione Veneto, mirante a proseguire la riduzione dei rischi di contagio da virus COVID-19 e a garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori: ciò a partire dal giorno lunedì 7 giugno 2021 e sino all’adozione di misure meno restrittive, presupposta la classificazione della regione Veneto in “Zona bianca”.

Essa si ispira ai seguenti principali provvedimenti normativi:

- D.P.C.M. 02/03/2021;
- D.L. 52 del 22/04/2021;
- “Linee guida per la ripresa delle attività economiche e sociali” della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome del 20/05/2021.

In caso di rientro del Comune di Este nella classificazione in “Zona gialla”, tornerà automaticamente vigente il precedente Protocollo applicato dall’8 febbraio 2021.

Permane nella Biblioteca di Este la temporanea sospensione della vigente “Carta dei servizi”, come permane - nella stesura del presente provvedimento - il riferimento normativo delle fonti utilizzate per il precedente Protocollo (con ss.mm.ii.), nonché lo schema degli orari di apertura dei servizi e i modelli per gli stampati e avvisi, con gli aggiornamenti utili.

Il Consorzio Biblioteche Padovane Associate, cui il Comune di Este è associato, ha offerto ai Comuni aderenti indicazioni e linee guida per la ripresa dei servizi, cui questo Protocollo si ispira.

### **1. La riorganizzazione gestionale dei servizi e 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. Gli utenti avranno l’accesso il più possibile ridotto agli spazi della Biblioteca, con un percorso obbligato di entrata e uscita. In particolare l’accesso avverrà dal normale atrio d’ingresso, attraverso la Sala Bancone, mentre l’uscita avverrà di norma dal portone della Sala Emeroteca verso il cortile.

Nell’atrio saranno esposti materiali sulle misure per il contenimento della diffusione del COVID-19 e sui servizi offerti dal Comune. Potrà essere esposta una selezione di avvisi sulle attività socio-culturali offerte dalla Biblioteca e dal Comune stesso.

Uno degli operatori in servizio avrà il compito di controllare l’atrio, per verificare che all’ingresso gli utenti rispettino l’obbligo:

- di indossare la prescritta mascherina;
- di igienizzare le mani
- di rispettare la distanza minima di 1 metro tra una persona e l’altra.

Prima di accedere ai servizi del Bancone dovranno effettuare la rilevazione digitale della temperatura tramite il termoscanner installato (entro i 37,5°), pena il diniego dell’accesso. Verrà altresì valutato l’uso di sedie per persone anziane, donne incinte e disabili in eventuale attesa. Nell’atrio l’utente

troverà uno o più *dispenser* di liquido igienizzante e ulteriori cartelli con istruzioni per le misure di prevenzione e per le procedure di prestito.

Sul tavolo all'ingresso della Biblioteca verrà disposta una scatola (contrassegnata con la data del giorno) nella quale gli utenti potranno lasciare i documenti in restituzione, consegnati dentro un comune sacchetto di nylon o biodegradabile pulito. Una volta riempita, o al termine del turno di apertura, ogni scatola verrà collocata ordinatamente in un locale destinato e lasciata "in quarantena" per 3 giorni. Non verrà rilasciata all'utente alcuna ricevuta di restituzione e i documenti verranno scaricati dalla tessera dell'utente solo dopo la suddetta quarantena.

E' obbligatorio mantenere aperte, a meno che le condizioni meteorologiche o altre situazioni di necessità non lo impediscano, porte e finestre al fine di favorire il ricambio d'aria naturale negli ambienti interni.

## 2. Il servizio di prestito

L'accesso al servizio di prestito per gli utenti è subordinato all'iscrizione alla Rete bibliotecaria provinciale, che si effettua secondo le modalità previste dalla propria "Carta dei servizi".

Per i non iscritti è prevista la possibilità di effettuare la registrazione attraverso lo Sportello Telematico dell'ente ovvero di inviare il modulo di iscrizione (scaricabile dal sito della Rete bibliotecaria della Provincia di Padova\Opac: <https://bibliopadova.comperio.it/>), debitamente compilato, sottoscritto e scansionato, via posta elettronica a [biblioteca@comune.este.pd.it](mailto:biblioteca@comune.este.pd.it), unitamente a una scansione del documento di identità del richiedente con codice fiscale.

E' richiesta agli utenti la prenotazione dei documenti della Biblioteca di Este da ottenere in prestito (libri, DVD o CD) almeno il giorno lavorativo precedente della data di ritiro desiderato, tramite il catalogo digitale Opac della Rete bibliotecaria della Provincia di Padova, con le credenziali in uso all'utente; oppure con chiamata telefonica alla Biblioteca (tel. 0429 619044); ovvero tramite mail a [biblioteca@comune.este.pd.it](mailto:biblioteca@comune.este.pd.it), meglio se con preventiva verifica in Opac dell'effettiva disponibilità dell'opera. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente qualora il documento non fosse subito disponibile in sede o fosse collocato in altra biblioteca, tramite e-mail o con SMS o telefonata; con le medesime modalità l'utente verrà informato non appena esso sarà disponibile tramite la circuitazione provinciale; a sua volta, questi dovrà concordare telefonicamente o via mail data e orario per il ritiro.

Nella Sala Bancone sarà ammesso di norma un solo utente alla volta. L'ospite dovrà presentarsi munito di tessera o C.F.\Tesserino sanitario\Nuova Carta d'Identità o quantomeno di un valido documento di identità. Una volta ricevuto quanto richiesto, l'utente uscirà dalla porta a spinta della Sala Emeroteca verso il cortile.

Non sarà possibile sostare sul cortile della Biblioteca, salvo che per gli utenti in attesa dell'accesso, che dovranno comunque osservare la distanza sociale di 1 m. tra persona.

Per il servizio di prestito sarà attiva al Bancone (dotato di schermo anti-droplet) almeno una postazione con operatore, nonché il dispositivo per l'auto-prestito collocato nella sala, a disposizione dei soli operatori.

L'eventuale richiesta di nuova iscrizione direttamente in Biblioteca verrà effettuata facendo compilare il modulo all'utente nella Sala Emeroteca, dove attenderà la chiamata dal Bancone per completare l'operazione.

Lo scaffale-espositore di fronte al Bancone sarà continuamente alimentato con novità e proposte per adulti; nella Sala Emeroteca sarà rifornito un espositore con libri per bambini e ragazzi. Per ogni richiesta che richieda all'operatore di lasciare la postazione di lavoro, dovrà essere garantita la distanza di un metro tra operatore e utente.

Durante l'apertura al pubblico della Biblioteca è necessaria la presenza minima di due operatori bibliotecari e di un collaboratore: oltre al bibliotecario stabilmente al Bancone, il secondo effettuerà il monitoraggio degli accessi dall'esterno, e alternativamente per prelevare i documenti richiesti nel caso dagli utenti, anche con l'ausilio del collaboratore. Altri operatori in eventuale compresenza collaboreranno per questa seconda serie di mansioni, per snellire il transito degli utenti e soddisfare le richieste, oltre a reperire i documenti prenotati o assolvere alle altre attività ordinarie della Biblioteca.

In ogni opera data a prestito, al posto del normale segnalibro verrà inserito un foglietto che riporterà le seguenti raccomandazioni:

- 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 e di recarsi in Biblioteca con la mascherina;
- di restituire i documenti in un comune sacchetto di nylon o biodegradabile pulito;
- di prenotare anticipatamente le successive richieste, con sintetiche indicazioni delle modalità di accesso ai servizi.

Qualora in orario di apertura per il prestito non vi siano utenti, gli operatori svolgeranno operazioni di *back-office*, ma l'atrio dovrà restare sempre presidiato. Verrà data comunque la precedenza alle attività legate al servizio di informazione\reference (anche on line), ai prestiti e alle prenotazioni (es. le comunicazioni agli utenti sui prestiti pronti per la consegna).

Eventuali operatori o aiutanti in turno oltre i tre individuati come indispensabili si posizioneranno preferibilmente presso la Sala Emeroteca per collaborare al reperimento e prestito dei documenti richiesti dall'utenza, anche tramite l'utilizzo della postazione di auto-prestito e per monitorare la presenza, l'uso dei dispositivi di protezione sopra indicati, il passaggio e l'uscita degli utenti. È necessaria una reciproca collaborazione tra i vari operatori, sia per dare il cambio a chi fosse in difficoltà, sia per svolgere le attività d'ufficio utili.

### 3. Servizi di informazione bibliografica e fotocopie

Premessa la promozione massima del servizio di informazioni\reference in remoto, da effettuare da parte degli utenti prima di recarsi in Biblioteca, è collocato sul Bancone di accoglienza un monitor a favore dell'utente, dove questi possa seguire le indicazioni bibliografiche reperite in rete dall'addetto. Rimane pertanto attualmente escluso l'utilizzo autonomo da parte dell'utenza delle postazioni del Catalogo on line e degli altri dispositivi informatici ai piani.

E' reso regolarmente il servizio di fotocopatura per gli utenti, in ogni caso limitatamente alle informazioni bibliografiche richieste e ai documenti disponibili in sede.

### 4. Accesso diretto agli scaffali ed Emeroteca

E' richiesta agli utenti la prenotazione, almeno con un giorno di anticipo, per accedere alla consultazione dei documenti a scaffale aperto e/o alla consultazione in sede dei periodici, con chiamata telefonica alla Biblioteca ovvero tramite mail (come precedentemente indicato).

Premesso il controllo diretto dell'operatore sull'utente, al passaggio al Bancone, per la sanificazione delle mani, l'uso di mascherina e la misurazione della temperatura corporea, si prevede quanto segue:

- per la lettura di giornali e riviste saranno disponibili n. 6 posti in Emeroteca per non più di mezz'ora a persona;
- per la consultazione diretta delle opere a scaffale, è ammesso un utente adulto alla volta per ciascun piano, e di norma per non più di 15 minuti, verso la Sala Bimbi, Ragazzi e sale del 1° piano; non più di 20 minuti verso le sale del 2° piano.

Per l'eventuale prestito, dopo la consultazione, l'ospite attenderà nel salone dell'Emeroteca, accedendo al Bancone, quando libero, per completare l'operazione.

Gli operatori in servizio sono tenuti ad un costante monitoraggio delle sale della Biblioteca durante l'accesso diretto del pubblico.

**Sale Bimbi e Ragazzi:** dal momento che i bambini sotto i sei anni sono esentati dall'uso della mascherina, dalla Sala Bimbi verranno tolti giochi e cuscini, ammettendo un solo nucleo genitore o congiunto con bimbo o bimbi accompagnati per volta e un solo ragazzo per volta nella Sala dedicata, per massimo 15 minuti, con le medesime modalità di cui sopra per effettuare poi i prestiti.

Le prenotazioni andranno annotate su uno schema giornaliero, con nominativo e recapito telefonico dell'utente, da conservare per 14 giorni.

Rimane attualmente escluso l'utilizzo dello scaffale dedicato allo "scambia-libro" (o *bookcrossing*) collocato nell'atrio d'ingresso della Biblioteca.

### 5. Studio con materiali propri

Considerati i criteri di affollamento previsti dalle normative vigenti (in sintesi: non più di una persona ogni 4 mq. con distanziamento minimo di 1 m. tra persone), nella Biblioteca Civica di Este possono essere utilizzate le seguenti postazioni per studio con propri materiali da utenti maggiorenni:

- in Aula Studio, al piano terra, massimo 10 utenti;
- in Sezione Locale al primo piano, massimo 6 utenti;
- in Sala P.C. al secondo piano, massimo 9 utenti.

Sono in utilizzo, nel periodo tardo primaverile-primi autunnale, le postazioni da esterni nel giardino della Biblioteca, nel rispetto degli usuali criteri di distanziamento tra persone.

Gli utenti dovranno prenotare in tempo utile la postazione, che sarà assegnata dal Bancone con annotazione su uno schema giornaliero, come indicato al punto precedente.

Nelle postazioni di studio per gli utenti, in caso di avvicendamento tra utilizzatori nel corso dell'orario di apertura, sarà a carico del nuovo utente l'ulteriore intervento di pulizia della singola postazione, con materiali messi a disposizione dagli operatori della Biblioteca (sia per l'interno che per l'esterno della sede).

## **6. Attività di promozione culturale**

Per l'effettuazione di attività di promozione della lettura a favore dell'utenza generale da effettuarsi nell'area esterna della Biblioteca Civica (cortile e giardino), si rinvia all'apposito Protocollo in vigore dal mese di maggio 2021, realizzato nel rispetto delle disposizioni in materia.

## **7. Distributori automatici di bevande e cibo**

Considerata la collocazione dei dispositivi nell'atrio della Biblioteca, dove il personale verifica costantemente l'accesso contingentato del pubblico, sarà ammesso l'utilizzo a una persona per volta, conciliando la compresenza massima di 3 utenti nel vano d'ingresso (ossia compresi i 2 in eventuale attesa di accedere al Bancone).

La consumazione andrà fatta obbligatoriamente fuori dalla Biblioteca, nel cortile (salvo maltempo), con rispetto delle distanze di sicurezza rispetto ad altre persone. Appositi cartelli prescriveranno questa disposizione, imponendo altresì di pulire le mani con il liquido igienizzante (collocato a breve distanza) prima di utilizzare le tastiere degli erogatori.

## **8. Ascensore**

L'uso dell'ascensore della Biblioteca sarà riservato a persone con disabilità motoria, con apposizione di segnaletica che prescrive di pulire le mani con igienizzante prima di utilizzare le pulsantiere.

## **9. Operazioni di back office**

Al di fuori dei turni di apertura al pubblico andranno svolte le attività ordinarie della Biblioteca, quali: progettazione di attività promozionali, corrispondenza d'ufficio, procedimenti amministrativi di competenza, nonché le mansioni materiali legate ai servizi di prestito (ricollocazione di libri e altri documenti, inserimento novità, preparazione materiali per il prestito interbibliotecario, selezione e ordine delle opere da acquistare, etichettatura, timbratura e copertinatura dei nuovi arrivi dalla catalogazione, gestione dei periodici, invio di solleciti di restituzione, ecc.).

## **10. Entrata in servizio degli operatori**

E' previsto che gli operatori, all'ingresso in servizio in Biblioteca, attestino personalmente la temperatura corporea secondo quanto previsto dal vigente Protocollo condiviso per il contrasto e il contenimento del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro del 24 aprile 2020 e ss.mm.ii.

## **11. Igienizzazione e dispositivi di protezione individuale**

Il Comune deve mettere a disposizione:

- efficaci disinfettanti a base alcolica per uso personale e a base di cloro per la pulizia delle superfici (es. bancone) e attrezzature (es. tastiere dei pc);
- mascherine e guanti monouso per gli operatori;
- distributori di liquido igienizzante (e relative ricariche) per l'ingresso, i servizi igienici, il Bancone, le sale destinate allo studio (e per i tavoli per studio presso il giardino).

L'ufficio competente preciserà, all'interno dell'appalto per il servizio di pulizie, che andranno intensificati gli interventi di igienizzazione e di aerazione degli ambienti (in particolare al piano terra e nelle altre Sale ai piani superiori), secondo le direttive che il Comune avrà avuto cura di far adottare agli operatori della ditta incaricata.