



RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE PD1

Sede Referente: Via Silvestro Camerini, n. 3 - 35016 Piazzola sul Brenta (Pd) - tel 049.9697936 -
fax 049.9697930 e-mail: alessandra.callegari@comune.piazzola.pd.it

CARTA DEI SERVIZI DEL PRESTITO DOCUMENTARIO DELLA “RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE 1 (BP1)”

Art. 1. PREMESSE

a. Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi di prestito della Rete “Bibliotecaria Provinciale 1”, d'ora in poi Rete PD1, con riferimento alla normativa vigente in materia di servizi, ha lo scopo di favorire la tutela dei diritti degli utenti relativamente all'erogazione del servizio di prestito librario e documentario.

b. Principi fondamentali della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

A. Equaglianza

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso al servizio di prestito nella Rete PD1 è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ma, qualora la domanda sia superiore alla possibilità di soddisfarla, verrà assicurato in via prioritaria ai cittadini residenti o domiciliati nel territorio della Rete PD1.

B. Imparzialità

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività e imparzialità. C.

Continuità

L'erogazione del servizio di prestito è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali sospensioni del servizio saranno preventivamente e motivatamente comunicate all'utenza.

D. Accessibilità

Ogni eventuale variazione dell'orario di apertura delle singole biblioteche viene tempestivamente comunicata a tutti gli utenti della Rete, attraverso idonea comunicazione.

E. Partecipazione

La partecipazione degli utenti, sia in forma singola che associata, è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento del servizio.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

F. Efficienza ed efficacia

Il funzionamento del servizio di prestito della Rete PD1 si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

La rete PD1 effettua monitoraggi dei bisogni, fissa standard di quantità e qualità del servizio e predispose sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti, sulla base di dati di rilevazione richiesti dalla Regione del Veneto e/o altri Enti Istituzionali.

Art. 2. SERVIZIO DI PRESTITO

Ogni biblioteca della Rete PD1 rende disponibile, gratuitamente, salvo quanto disposto dall'art. 5, il proprio patrimonio documentario per l'attuazione del servizio di prestito.

Il materiale richiesto dall'utente può essere reso disponibile anche in una biblioteca della Rete PD1 diversa da quella dove l'utente ha effettuato la richiesta.

La circuitazione dei documenti si realizza con un collegamento settimanale fra le biblioteche della Rete PD1, ad esclusione di eventuali periodi di festività, di cui sarà data tempestiva comunicazione agli utenti.

Per accedere al servizio di prestito l'utente deve chiedere il rilascio della tessera di rete rivolgendosi ad una qualsiasi delle biblioteche della Rete PD1. L'erogazione di tale servizio avviene nei tempi e nei modi indicati nei successivi articoli.

Art. 3. LA TESSERA DI RETE PER L'ACCESSO AL PRESTITO

Qualsiasi persona può chiedere il rilascio della tessera per accedere al servizio di prestito presso una qualsiasi biblioteca della Rete BP1, nelle forme e con le modalità di seguito precisate.

La persona richiedente deve:

- compilare e firmare un apposito modulo riportante, tra gli altri, i seguenti dati che devono essere obbligatoriamente indicati: nome e cognome, data di nascita, residenza ed eventuale domicilio; cittadinanza;

- comprovare la propria identità mediante l'esibizione di un documento d'identità valido.

Per gli utenti minori di anni diciotto è richiesta la sottoscrizione, per accettazione, del modulo d'iscrizione e l'esibizione di un documento d'identità valido di un genitore o di chi ne fa le veci.

La tessera individuale ha validità a tempo indeterminato e il suo uso è strettamente personale.

Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della Rete PD1 e sono tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

In caso di variazione dei propri dati l'utente deve comunicarli al più presto ad una qualsiasi biblioteca della Rete PD1.

In caso di smarrimento l'utente può richiedere una nuova tessera a qualsiasi biblioteca della Rete PD1, che viene rilasciata previa verifica dell'identità del richiedente ed un rimborso forfettario del costo della tessera fissato in € 2,00 (due).

In qualsiasi momento e in qualsiasi biblioteca della Rete BP1, l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione della propria tessera di prestito. Qualora non risultino a carico del titolare né prestiti né eventuali altre pendenze con le biblioteche della Rete BP1, la cancellazione sarà effettuata entro il tempo massimo di trenta giorni dalla richiesta.

L'utente in possesso della tessera ha diritto di prendere visione, in qualunque momento, dei dati anagrafici e di servizio presenti nell'archivio di rete che lo riguardano presso una qualsiasi biblioteca della Rete PD1.

Art. 4. LA TESSERA DI PRESTITO PER ENTI E ASSOCIAZIONI

E' prevista inoltre, per enti e per Associazioni, un'apposita tessera che può essere rilasciata dalla biblioteca della Rete BP1, dove ha sede l'Ente o l'Associazione e che deve essere sottoscritta dal legale rappresentante, dietro presentazione di un documento di identità valido.

La durata di questo tipo di tessera è a tempo indeterminato per gli enti, mentre per le classi scolastiche ha la durata dell'anno scolastico in corso (1° settembre-30 giugno).

Con questa tessera è possibile usufruire del servizio di prestito dei materiali posseduti dalla biblioteca del comune ove ha sede l'ente o la classe scolastica.

Eventuali prestiti da altre biblioteche della Rete PD1 devono essere concordati direttamente con la biblioteca proprietaria del materiale bibliografico.

Art. 5. MATERIALE ESCLUSO DAL PRESTITO

È di regola escluso dal prestito della Rete PD1 il seguente materiale:

- manoscritti e dattiloscritti o stampati anteriormente all'anno 1900;
- materiale sottoposto a vincoli giuridici;
- materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (es. Sezione Locale);
- tesi di laurea o di dottorato;
- opere di consultazione generale, ivi compresi i dizionari, le enciclopedie, i repertori catalografici e bibliografici ed altro materiale di rilevanza bibliografica o di frequente consultazione, in rapporto alla specificità delle raccolte.

Nel catalogo il materiale sopra elencato è segnalato come "*Escluso dal prestito*".

Art. 6 MATERIALE AMMESSO AL PRESTITO CON LIMITI

E' ammesso al prestito con limiti il seguente materiale:

- materiale multimediale, quale DVD, CD-rom e VHS;
- periodici e riviste, dal penultimo numero. Il numero corrente rimane a disposizione del pubblico in consultazione.

L'utente interessato a detto materiale dovrà recarsi personalmente, munito di tessera, a ritirarlo e restituirlo presso la Biblioteca proprietaria. Il prestito non è rinnovabile.

Art. 7 DURATA DEL PRESTITO E NUMERO DOCUMENTI AMMESSI

Il numero massimo di documenti che l'utente può ricevere in prestito, cumulativamente da tutte le biblioteche della Rete PD1, è consentito nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

Tipo Documenti	Durata prestito	Numero massimo documenti prestabili	Rinnovo
LIBRI	28 giorni	7	3 volte
MULTIMEDIALI (cd-audio e dvd-video e vhs)	7 giorni	2	NO
RIVISTE E PERIODICI	28 giorni	2	NO

Il rinnovo dei libri può essere richiesto, telefonicamente o via e-mail, da 7 gg. prima e fino alla scadenza del prestito, purché il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

Art. 8. ASSEGNAZIONI E PRENOTAZIONI

Un libro disponibile può essere riservato ad un utente tramite la procedura di assegnazione, mentre qualora il libro richiesto sia già in prestito l'utente può richiederne la procedura di prenotazione. Entrambe le procedure possono essere effettuate presso una qualsiasi Biblioteca della Rete PD1, anche indicando un'altra Biblioteca della rete quale sede di ritiro.

Quando il libro assegnato o prenotato sia disponibile al prestito presso la Biblioteca prescelta, l'utente viene avvisato, entro 6 giorni, nelle forme più opportune (telefono, posta elettronica, SMS, ecc.).

Qualora un utente non provveda a ritirare il libro richiesto entro 7 giorni di apertura dall'avviso, entro il giro successivo per le novità editoriali, il libro è rimesso nella disponibilità degli altri utenti. L'utente può richiedere cumulativamente un massimo di 3 assegnazioni e un massimo di 3 prenotazioni.

L'assegnazione e la prenotazione del materiale multimediale sono regolamentate dalle singole biblioteche.

Art. 9. RESTITUZIONE

Al termine del periodo di prestito previsto l'utente che non ha chiesto il rinnovo del prestito - come indicato all'art. 7 - deve provvedere alla restituzione del materiale preso in prestito, presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete BP1, ad eccezione del materiale previsto all'art. 6.

L'utente è invitato a segnalare eventuali difetti presenti nei documenti restituiti per consentire di eliminarli a beneficio degli altri utenti.

Al fine di garantire la corretta circolazione del materiale documentario, l'utente riceverà comunicazione per la restituzione dei documenti.

Qualora il lettore non restituisca i documenti entro 6 mesi dalla scadenza verrà sospeso automaticamente dal prestito fino all'avvenuta restituzione.

Art. 10. CONSULENZA BIBLIOGRAFICA

Ciascuna Biblioteca della Rete BP1 si impegna a:

- predisporre apposite guide "all'uso del servizio di prestito";
- a istruire e orientare l'utente a utilizzare, in maniera autonoma e proficua, la dotazione bibliografica e documentaria della rete PD1;
- a dare la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario.

Art. 11. DANNEGGIAMENTO O SMARRIMENTO DEI LIBRI E ALTRI MATERIALI

L'utente che restituisca danneggiato o smarrisca un libro o altro materiale ricevuto in prestito, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, a giudizio del Responsabile della biblioteca proprietaria, può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica o, se ciò non sia possibile, al versamento di una somma non inferiore al valore commerciale del documento stesso.

Nel caso in cui la pubblicazione del documento sia anteriore a 10 anni, il valore sarà rapportato al costo di un documento analogo di recente pubblicazione.

Le modalità del versamento devono essere concordate dall'utente direttamente con il Responsabile della biblioteca proprietaria dei documenti danneggiati o smarriti.

L'utente che ripetutamente danneggi o sottragga i libri o altro materiale delle biblioteche, su segnalazione di un qualsiasi responsabile delle biblioteche della rete, è escluso, con atto scritto, dalla frequenza di tutte le biblioteche. Sarà inoltre segnalato all'Ufficio Beni Librari della Regione per l'eventuale adozione del provvedimento di esclusione da tutte le biblioteche pubbliche e, nel caso, denunciato all'autorità giudiziaria.

Art. 12. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Ogni Amministrazione Comunale aderente alla Rete PD1 si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità del proprio servizio di prestito e pertanto per il triennio 2012-

2014 propone gli standard obiettivo sotto elencati che ciascuna biblioteca si impegnerà a raggiungere.

	<i>Obiettivi standard</i>	Valore
1	Numero acquisizioni annue di documenti ogni 1000 ab.	40
2	Percentuale di richiesta soddisfatta immediatamente	80%
3	Tempi di attesa per iscrizione (garantito al 80% dei casi)	10'
4	Tempi di attesa per prestito (garantito al 80% dei casi)	10'
5	Tempi di attesa per prestiti di rete (garantito all'80% dei casi)	Min. 8 gg. -max 15 gg

Art. 13. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

a. PROPOSTE

Gli utenti possono presentare proposte per il miglioramento del servizio di prestito. Il Responsabile di ciascuna Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione della proposta.

b. RECLAMI

Sono previste procedure di reclamo, sia in forma singola che in forma associata, per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità del servizio di prestito, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato per iscritto, via fax o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo di chi lo inoltra. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione. Il Responsabile della Biblioteca che riceve i reclami, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

c. DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di prestito di rete hanno diritti e doveri. In particolare:

- *le Biblioteche della Rete PD1 devono garantire la disponibilità del proprio patrimonio documentario, fermo quanto disposto dagli articoli 5 e 6 e l'accesso degli utenti al servizio di prestito;*

assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

- *l'utente deve rispettare le regole del servizio di prestito di rete BP1 e le scadenze previste; rispettare i libri e il materiale documentario senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione; essere cortese, corretto, collaborativo con il personale delle biblioteche della Rete BP1.*

Art. 14. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE

Presso ciascuna biblioteca della Rete BP1, l'utente può chiedere, a prestito gratuito, libri e materiali documentari appartenenti ad altre biblioteche comunali presenti nella provincia di Padova.

Il prestito interbibliotecario provinciale è garantito direttamente dalla biblioteca presso cui è effettuata la richiesta. Il prestito interbibliotecario provinciale è effettuabile con tutte le biblioteche appartenenti alle seguenti Reti: Rete BP2 (Biblioteche Padovane Associate), Rete BP3 (Estense-Montagnanese), Rete BP4 (Bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano); BiblioAPE (Camposampierese) e la Biblioteca dello Sport della Città di Padova.

Art. 15. SERVIZIO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Il servizio di prestito dei materiali librari e documentari posseduti da biblioteche diverse da quelle indicate all'articolo precedente, non è, allo stato attuale, effettuato in forma coordinata dalle biblioteche della Rete BP1.

Questo servizio è, di caso in caso, autonomamente gestito da ciascuna biblioteca della Rete PD1

Sede Referente: Via Silvestro Camerini, n. 3 - 35016 Piazzola sul Brenta (Pd)

tel 049.9697936 - fax 049.9697930

e-mail: alessandra.callegari@comune.piazzola.pd.it