



# RETE BIBLIOTECARIA PD1

## CARTA DEI SERVIZI 2020/2022 DELLA "RETE BIBLIOTECARIA 1 (PD1)"

### 1.1 FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi di prestito della Rete "Bibliotecaria 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 (DVD, CD, Audiolibri, Riviste e Periodici), Servizio Internet e Attività di promozione della lettura, mostre, iniziative culturali.

### 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

#### *Eguaglianza*

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, lingua, religione e opinione politica. L'accesso al servizio 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.

#### *Imparzialità*

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato ai criteri di obiettività ed imparzialità.

#### *Continuità*

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

#### *Accessibilità*

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

#### *Partecipazione*

La partecipazione degli utenti sia in forma singola che associata è garantita al fine di garantire 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

#### *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 predispone 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 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 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, ad esclusione di eventuali periodi di festività.

Per accedere al servizio di prestito l'utente può rivolgersi a una qualsiasi delle biblioteche per l'iscrizione.

L'erogazione di tale servizio avviene nei tempi e nei modi indicati nei successivi articoli.

### ART. 3 ISCRIZIONE ALLA RETE PER L'ACCESSO AL PRESTITO

Qualsiasi persona può accedere al servizio di prestito gratuito, tramite l'iscrizione, presso una qualsiasi biblioteca della Rete, 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, Codice Fiscale, cellulare e mail;
- comprovare la propria identità mediante l'esibizione di un documento d'identità valido.

Per gli utenti minori di anni diciotto è richiesta la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci.

L'iscrizione può avvenire tramite la tessera sanitaria o con il rilascio di una apposita tessera.

L'iscrizione ha validità tre anni.

Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori delle Biblioteche della Rete 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.

L'utente iscritto 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.

#### ART. 4 ISCRIZIONE AL PRESTITO PER ENTI ASSOCIAZIONI E SCUOLE

E' previsto inoltre, per Enti, Associazioni e Scuole, un apposito accesso ai servizi.

La biblioteca di competenza è quella del Comune dove ha sede l'Ente, l'Associazione o la Scuola. La domanda di iscrizione deve essere fatta e sottoscritta dal legale rappresentante, o suo delegato, dietro presentazione di un documento di identità valido.

Con questa iscrizione 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 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 il seguente materiale:

- manoscritti e dattiloscritti o stampati anteriormente all'anno 1950;
- 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 in sede a disposizione del pubblico in consultazione.

#### 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, è consentito nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

Tipologia di materiale	Durata del prestito	Prestiti contemporanei	Rinnovi
Libri	28 giorni	10 prestiti	2 rinnovi
Audiolibri	28 giorni	2 prestiti	0 rinnovi
Kit Multimediale	28 giorni	2 prestiti	1 rinnovo
Documenti elettronici	28 giorni	3 prestiti	1 rinnovo
Periodici	14 giorni	5 prestiti	1 rinnovo
DVD video	7 giorni	5 prestiti	0 rinnovi
CD audio	7 giorni	5 prestiti	0 rinnovi
Videocassette VHS	7 giorni	2 prestiti	0 rinnovi

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

#### ART. 8 PRENOTAZIONI.

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 14 giorni dall'avviso, lo stesso verrà rimesso nella disponibilità degli altri utenti o restituito alla biblioteca di arrivo.

L'utente può richiedere cumulativamente fino a un massimo di 5 prenotazioni.

#### 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.

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

Qualora l'utente 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 si impegna a:

- predisporre guide "all'uso del servizio di prestito", con apposita cartellonistica e segnaletica;
- a istruire e orientare l'utente a utilizzare, in maniera autonoma e proficua, la dotazione bibliografica e documentaria;
- 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 ove possibile la stessa veste tipografica.

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. Se il documento non è più in commercio l'utente sarà tenuto a una copia analoga per contenuto o genere, concordata con il bibliotecario.

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 SERVIZIO INTERNET

In tutte le biblioteche della Rete PD1 sono disponibili postazioni per la ricerca in Internet a cui è possibile accedere negli orari di apertura delle biblioteche stesse

## ART. 13 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA LETTURA, MOSTRE, INIZIATIVE CULTURALI

Le biblioteche promuovono l'uso del patrimonio a stampa (libri, riviste ecc.) e multimediale (registrazioni sonore, videoregistrazioni, banche dati digitali ecc.) attraverso iniziative nell'ambito della promozione del libro e della diffusione della lettura.

Le proposte sono molteplici e si possono riassumere in:

- convegni e conferenze;
- mostra del libro,
- bibliografie a tema preparate anche in concomitanza con particolari ricorrenze sociali e/o culturali;
- presentazione di libri;
- letture animate ed interpretate;
- gruppi di lettura;
- visite guidate di presentazione del patrimonio e del servizio.

Le biblioteche curano in particolare attività per bambini e ragazzi organizzando letture ad alta voce, gare di lettura e laboratori.

Le attività si svolgono presso le sedi di ciascuna biblioteca.

Le visite guidate alla biblioteca sono offerte a gruppi e a scolaresche di ogni ordine e grado e possono essere articolate in base alle esigenze degli interessati. Durante la visita vengono illustrati i servizi offerti e fornite le informazioni di base per il loro utilizzo.

## ART. 14 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 2020-2022 propone gli standard obiettivo sotto elencati che ciascuna biblioteca si impegnerà a raggiungere.



Servizi al pubblico	Descrizione dello standard	Valore previsto
Iscrizione	Tempo di attesa	15 min.
consegna di libri, documenti e periodici	Tempo di attesa	10 min.
Prenotazione	Tempo di attesa	10 min.
Proroga	Tempo di attesa	10 min.
Orientamento e accoglienza	Tempo di attesa	10 min.
Prestito interbibliotecario	Tempo di attesa	7 giorni lavorativi
Apertura al pubblico	Durata	12 ore settimanali di media
Accoglienza di scolaresche e gruppi	Durata	2 ore settimanali di media
Promozione della lettura	Durata	1 ora settimanale media
Postazioni Internet	Numero	2 PC – 1 stampante

## ART. 15 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 30 giorni dalla presentazione della proposta.

### **B. RECLAMI**

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale, direttamente o telefonicamente, al Dirigente del Settore o al protocollo. Ai reclami e/o suggerimenti, se completi di nome e recapito dell'utente, verrà data risposta motivata entro e non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo e nella forma richiesta dall'utente.

### **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 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 della Rete 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.

## ART. 16 SERVIZIO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Il servizio di prestito dei materiali librai 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.

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



Sede referente: Via Silvestro Camerini, n.3  
 35016 Piazzola sul Brenta (PD)  
 tel – 049.9697941 – fax 049.9697930  
 e-mail: [alessandra.callegari@comune.piazzola.pd.it](mailto:alessandra.callegari@comune.piazzola.pd.it)