



RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE PD1

CARTA DEI SERVIZI 2017/2019

DEL PRESTITO DOCUMENTARIO DELLA "RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE 1 (PD1)"

1.1 FINALITA' 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.

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, razza, 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 assicurata 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 Provinciale 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 Provinciale, 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.

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 gratuito presso una qualsiasi biblioteca della Rete Provinciale, 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. 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 delle Biblioteche della Rete Provinciale 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 Provinciale.

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 Provinciale.

La tessera potrà essere sostituita dal tesserino sanitario, riportante il Codice Fiscale dell'utente interessato.

ART. 4 LA TESSERA DI PRESTITO PER ENTI ASSOCIAZIONI E SCUOLE

E' prevista inoltre, per Enti, Associazioni e Scuole, un'apposita tessera che può essere rilasciata dalla biblioteca della Rete PD1. 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 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 Provinciale 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 Provinciale 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 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 Provinciale, 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.

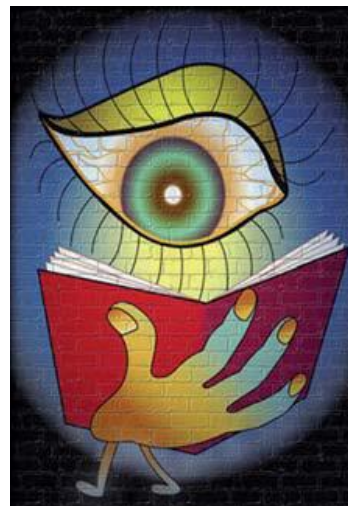
ART. 8 PRENOTAZIONI.

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 15 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 Provinciale, ad eccezione dei periodici e riviste che vanno restituiti presso la Biblioteca di competenza.

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

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.

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 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ogni Amministrazione Comunale aderente alla Rete Provinciale si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità del proprio servizio di prestito e pertanto per il triennio 2017-2019 propone gli standard obiettivo sotto elencati che ciascuna biblioteca si impegnerà a raggiungere.



	Obiettivi standard	Valore
1	<i>Numero acquisizioni annue di documenti ogni 1000 ab.</i>	40
2	<i>Percentuale di richiesta soddisfatta immediatamente</i>	80%
3	<i>Tempi di attesa per iscrizione (garantito al 80% dei casi)</i>	15'
4	<i>Tempi di attesa per prestito (garantito al 80% dei casi)</i>	15'
5	<i>Tempi di attesa per prestiti di rete (garantito al 75% dei casi)</i>	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 Provinciale 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 Provinciale 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 Provinciale.

ART. 14 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 Provinciale.

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

LE BIBLIOTECHE DELLA RETE PD1

Biblioteca Comunale di Campo San Martino

Via Alcide De Gasperi, 47 - 35010 Marsango di Campo San Martino
Tel. 049/552977 - fax comunale 049/9698990
e-mail: biblioteca@comune.camposanmartino.pd.it
Orario: da Lun a Ven 15.00 -19.00

Biblioteca Comunale di Campodoro

Via Municipio,2 – 35010 Campodoro
Tel.0499065380 int.39
e-mail: biblioteca@comune.campodoro.pd.it
orario: Mar 10:30-12:30 e 16:00-18:30; Gio 16:00-19:00

Biblioteca Comunale di Carmignano di Brenta

Piazza del Popolo,1 – 35010 Carmignano di Brenta
Tel. 0499431049 – fax 0499439756
e-mail: biblioteca@comune.carmignanodibrenta.pd.it
Orario estivo: Lun, Mar, Gio, Ven 15.00–19.00 Merc. 15.00-20.00 Mart, Ven. 9.00-12.00 Sabato 9.00-12.30
Orario invernale : Lun, Mar, Gio, e Ven. 14.30-18.30 Merc. 14.30-20.00 Mart, Ven. e Sab. 9.00 – 12.00

Biblioteca Comunale di Gazzo

Piazza IV Novembre – 35010 Gazzo Padovano
Tel. 049/9425933 - fax comunale 049/9425603
e-mail: biblioteca@comune.gazzo.pd.it
orario: Lun e Mer 09:00-12.00; Mar e Gio 15:30-19:00
Ven 15:30-18:30

Biblioteca Comunale di Grantorto

Via Roma, 37 – 35010 Grantorto
Tel. 049/5960777 - fax comunale 049/9490158
e-mail: biblioteca@comune.grantorto.pd.it
orario: da mar. a ven. 15.00-19.00

Biblioteca Comunale "Andrea Mantegna" di Piazzola sul Brenta

Via Dei Contarini, 23 – 35016 Piazzola sul Brenta
Tel. 049/9696064 - fax comunale 049/9697930
e-mail: biblioteca@comune.piazzola.pd.it
Orario: da lun. a giov. 14.30-19.00 / merc. ven. e sabato 8.30-12.30

Biblioteca Comunale "G. B. Ramusio" di San Giorgio in Bosco

Piazza Manzoni, 4 – 35010 San Giorgio in Bosco
Tel. 049/9453261 - fax comunale 049/9450438
e-mail: biblioteca@comune.sangiorgioinbosco.pd.it
Orario da lun. a ven. 15.00-19.00 ven. e sab. 9.00-12.30

Biblioteca Comunale di San Pietro in Gu

Piazza Prandina, 24 – 35010 San Pietro in Gu
Tel. 0499455620 – fax comunale 0499455184
e-mail: biblioteca@comune.sanpietroingu.pd.it
orario: Lun 15:30-19:00; Mar 09:00-12:00 e 14:00-17:00;
Mer 18:30-22:00; Gio 14:00-17:00; Ven 09:00-12:00 e 14:00-17:00

Biblioteca Comunale di Tombolo

Via S. Andrea Apostolo, 11 – 35019 Tombolo
Tel. 049/9470069 - fax biblioteca 049/9479210
e-mail: bibliotombolo@supereva.it
Orario da lun. a sab. 14.00 – 17.30 mar. e sab. 10.00-12.30 mer. chiuso

Biblioteca Comunale di Villafranca Padovana

Piazza Marconi, 4 – 35010 Villafranca Padovana
Tel. 0499098914
e-mail: biblioteca@comune.villafranca.pd.it
orario: da Lun a Sab 09:00-12:00; Mar e Gio 15:30-18:30



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