



CARTA DEI SERVIZI **della Biblioteca Comunale “Isabella Canali Andreini”** **di NOVENTA PADOVANA**

(Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 115 del 18.12.2009)

Denominazione ed elementi identificativi:

Biblioteca Comunale “Isabella Canali Andreini” di Noventa Padovana
Via Roma, 20 - 35027 Noventa Padovana (PD)
Tel. 049.8952144 - Fax 049.8952149
E-mail: biblioteca@comune.noventa.pd.it

1. FINALITÀ E PRINCIPI

1.1 - Finalità della Biblioteca Comunale di Noventa Padovana

La Biblioteca Comunale “Isabella Canali Andreini” di Noventa Padovana, di seguito denominata “Biblioteca pubblica” è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche, etniche e geografiche del territorio.

La Biblioteca pubblica aderisce al Consorzio Biblioteche padovane associate (RETE BP2) che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni associati di usufruire dei servizi di prestito all'interno di tutta la rete.

1.2 - A cosa serve la Carta dei servizi di biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca pubblica, così come prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio Regolamento all'art. 6 comma 3, descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

1.3 - Principi fondamentali della Carta dei servizi di biblioteca

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi e criteri:

a) Eguaglianza

Nessuna distinzione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o comunque diversamente abili.

b) Imparzialità

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

c) Continuità

L'erogazione del servizio di prestito nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali sospensioni dei servizi saranno preventivamente comunicate all'utenza.

d) Partecipazione

La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. In tal senso è fondamentale il diritto di accesso dei cittadini alle informazioni della Biblioteca pubblica che lo riguardano.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca pubblica darà sollecito riscontro.

e) Efficienza ed efficacia

La Biblioteca pubblica ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza, utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati, e di efficacia, conseguendo gli obiettivi prefissati. La Biblioteca pubblica effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2. ORARIO DI APERTURA

La Biblioteca pubblica garantisce un servizio di apertura pari a 32 ore settimanali con il seguente orario:

Lunedì	chiuso	15,00 – 19,00
Martedì	9,00 - 13,00	15,00 – 19,00
Mercoledì	chiuso	15,00 – 19,00
Giovedì	9,00 - 13,00	15,00 – 19,00
Venerdì	chiuso	15,00 – 19,00
Sabato	9,00 – 13,00	chiuso

3. SERVIZI

I principali servizi erogati dalla Biblioteca pubblica sono i seguenti:

- 3.1. Servizio di consultazione e studio in sede
- 3.2. Servizio di prestito dei documenti
- 3.3. Servizio di prestito interbibliotecario nell'ambito della Provincia di Padova (PIB)
- 3.4. Servizio di prestito interbibliotecario al di fuori della Provincia di Padova (ILL)
- 3.5. Servizio di consulenza bibliografica e reference
- 3.6. Servizio di riproduzione dei documenti, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore
- 3.7. Servizio Internet
- 3.8. Servizio sezione ragazzi
- 3.9. Servizio emeroteca
- 3.10. Iniziative culturali diverse

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sottoindicati.

3.1 - Servizio di consultazione e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca avviene in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca pubblica predispone degli spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario in dotazione.

3.2 - Servizio di prestito dei documenti

La biblioteca aderisce al progetto di automazione in rete geografica promosso dalla Provincia di Padova, che trasforma le singole biblioteche del Consorzio Biblioteche padovane associate (BPA) in un insieme operativo denominato Rete Bibliotecaria Provinciale 2 (BP2), caratterizzato da:

- un unico catalogo bibliografico (consultabile in rete all'indirizzo www.bpa.pd.it)

- una tessera d'iscrizione al servizio di prestito valida in tutta la rete
- regole comuni per il servizio di prestito
- la possibilità di ricevere presso la biblioteca scelta (quindi Noventa Padovana o un'altra appartenente alla rete BP2), documenti provenienti da qualsiasi biblioteca consorziata; questo servizio è attivo tutto l'anno ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

Le biblioteche appartenenti alla rete Bibliotecaria Provinciale 2 (BP2) sono quelle elencate sulla tessera d'iscrizione al servizio e sul sito www.bpa.pd.it.

Di norma, sono ammessi al prestito tutti i documenti posseduti dalla Biblioteca ad eccezione di alcune tipologie particolari quali, per esempio, le opere di consultazione generali, le enciclopedie, i dizionari, materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione: tutto il materiale non prestabile è comunque segnalato in catalogo come "escluso dal prestito".

3.2.a – Servizio di prestito individuale

L'accesso al servizio di prestito è subordinato all'iscrizione alla rete Bibliotecaria Provinciale 2, che si effettua in biblioteca. La tessera d'iscrizione è personale e viene rilasciata gratuitamente previa esibizione di un documento di identità valido e la compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo.

Per i minori di 18 anni è necessario che il modulo sia sottoscritto da parte di un genitore o di chi ne fa le veci.

La richiesta di iscrizione può anche essere inviata, sempre compilando l'apposito modulo **scaricabile anche dal sito della biblioteca comunale**, via posta o fax, oppure presentata in biblioteca da una terza persona. In tutti questi casi il modulo dovrà essere firmato dall'interessato e presentato unitamente alla fotocopia di un suo documento d'identità valido.

La tessera individuale ha validità a tempo indeterminato; tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della rete BP2 e sono tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

L'utente è tenuto a comunicare ogni variazione relativa ai dati indicati al momento dell'iscrizione.

In caso di smarrimento della tessera l'interessato deve darne immediata comunicazione alla Biblioteca pubblica che provvederà a rilasciare un duplicato.

In qualsiasi momento l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione della propria tessera di prestito. La cancellazione sarà effettuata entro il tempo massimo di 30 giorni, qualora non risultino a carico del titolare né prestiti né eventuali altre pendenze verso la biblioteca di Noventa Padovana o altre biblioteche della rete BP2.

3.2.b – Materiale escluso dal prestito:

E' di regola escluso dal prestito della rete BP2 il seguente materiale:

- manoscritti;
- materiale sottoposto a vincoli giuridici;
- materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (es. Sezione Locale)
- materiale in precario stato di conservazione e comunque edito anteriormente all'anno 1900;
- 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 di rete in linea (OPAC di rete BP2) il materiale sopra elencato è segnalato come "Escluso dal prestito".

3.2.c – Materiale ammesso al prestito con limiti:

il materiale multimediale (dvd, cd, cd-rom, vhs) presente nel catalogo della rete BP2 è a disposizione per il prestito a condizione che l'interessato, munito di tessera, si rechi personalmente a ritirarlo presso la biblioteca proprietaria.

Il materiale librario presente nella rete BP2, escluso quello indicato al precedente articolo, nei primi tre mesi dalla sua immissione in catalogo è prestabile solo a condizione che l'interessato, munito di

tessera, si rechi personalmente a ritirarlo presso la biblioteca proprietaria. Non appena trascorsi i tre mesi sopra indicati, tale materiale librario, a prescindere dalla biblioteca proprietaria, può essere preso in prestito anche presso una qualsiasi delle biblioteche della rete BP2 indicata dall'interessato.

3.2.d 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 BP2 è nove (9) ed è consentito nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

<i>Tipo Documenti</i>	<i>Durata prestito</i>	<i>Numero massimo documenti prestabili</i>	<i>Rinnovo</i>
LIBRI, CDROM e DVDROM	28 giorni	7	3 volte
MULTIMEDIALI (cd-audio e dvd-video e vhs)	7 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.

Per le classi scolastiche e gli enti, il numero massimo di prestiti è di 30 libri per 90 giorni.

Se i documenti desiderati non sono disponibili, possono essere richiesti alle altre biblioteche, ad eccezione delle novità, per i primi tre mesi dalla loro immissione in catalogo.

Ciascun utente può effettuare fino a 3 prenotazioni e 3 assegnazioni.

La Biblioteca pubblica si impegna ad avvertire telefonicamente o via sms l'utente non appena il documento rientra; il documento dovrà essere ritirato entro una settimana.

In caso di ritardo nella restituzione del materiale vengono inviati due solleciti; congiuntamente al 3° sollecito, la biblioteca potrà comunicare la sospensione dal servizio di prestito, che sarà valida per tutte le biblioteche della rete.

Nel caso in cui il materiale prestato venga smarrito o subisca grave deterioramento l'utente deve sostituirlo con lo stesso titolo nella medesima edizione o, nel caso non sia più reperibile in commercio, concordarne la sostituzione con il personale della Biblioteca.

3.2.e - Servizio di prestito per Enti e scuole

Gli Enti, le classi scolastiche e le scuole di Noventa Padovana possono usufruire del servizio di prestito.

La tessera d'iscrizione viene rilasciata gratuitamente dietro richiesta effettuata sull'apposito modulo, firmato dal legale rappresentante e presentato unitamente alla sua fotocopia di un documento d'identità valido.

La tessera d'iscrizione per le classi ha validità per l'anno scolastico, mentre negli altri casi ha validità a tempo indeterminato.

Attualmente è possibile usufruire del servizio di prestito per i materiali posseduti dalla biblioteca di Noventa Padovana e si possono avere in prestito contemporaneamente 30 documenti per 90 giorni.

Eventuali prestiti da altre biblioteche della rete BP2 devono essere concordati direttamente con la biblioteca proprietaria.

3.3 - Servizio di prestito interbibliotecario nell'ambito della Provincia di Padova (PIB)

Con il servizio di prestito interbibliotecario si possono richiedere ad altre biblioteche della Provincia di Padova pubblicazioni librarie non disponibili nel catalogo di rete (Consorzio Biblioteche Padovane Associate). Il servizio è garantito a tutti gli iscritti al servizio di prestito.

La biblioteca provvederà ad avvisare tempestivamente il lettore dell'arrivo della pubblicazione, che rimarrà a sua disposizione per una settimana; nel caso di mancato ritiro, dopo una settimana questa sarà restituita alla biblioteca prestante.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipendono dalla biblioteca che richiede il prestito, bensì dalla biblioteca proprietaria. La Biblioteca pubblica cura di fornire all'utente la motivazione di eventuali problemi incontrati e di indicargli strategie alternative di recupero delle informazioni ricercate.

La Biblioteca pubblica partecipa al prestito interbibliotecario, al di fuori del Consorzio Biblioteche Padovane Associate, mettendo a disposizione delle biblioteche che lo richiedano formalmente, tramite fax, e-mail, lettera, i propri materiali ammessi al prestito.

3.4 - Servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e document delivery al di fuori della Provincia di Padova

Il servizio di prestito interbibliotecario e di document delivery con le biblioteche al di fuori della Provincia di Padova viene effettuato, limitatamente ai documenti librari, con le biblioteche che accettino gli oneri e i vantaggi della reciprocità e si impegnino a rispettare le norme che regolano il servizio.

a) Prestito interbibliotecario in entrata

Con il servizio di prestito interbibliotecario si possono richiedere a biblioteche italiane pubblicazioni librarie non possedute dalla Biblioteca pubblica di Noventa Padovana e non reperibili nei cataloghi provinciali. I tempi di risposta circa la disponibilità e di arrivo del materiale richiesto variano in relazione all'organizzazione degli istituti bibliotecari interessati e dei servizi postali.

Per ciascun utente non sono ammesse più di tre richieste in corso contemporaneamente.

La richiesta viene presentata di persona in biblioteca, e potrà essere annullata solo se non ancora trasmessa alla biblioteca prestante.

Per il servizio è previsto un rimborso spese da versarsi direttamente in Biblioteca al momento della richiesta. Il rimborso, reso in francobolli, è fissato in € 5,20 per ciascuna operazione fino a n. 2 volumi e di € 7,50 per ciascuna operazione fino a n. 3 volumi.

La biblioteca provvederà ad avvisare tempestivamente il lettore dell'arrivo delle pubblicazioni, che rimarranno a sua disposizione per una settimana; nel caso di mancato ritiro, dopo una settimana questa sarà restituita al mittente.

Il lettore è tenuto a rispettare le condizioni e le restrizioni previste dalla biblioteca prestante e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti alle pubblicazioni ricevute in prestito, secondo le norme stabilite dalla biblioteca proprietaria.

L'utente che non rispetti gli impegni e le condizioni di cui sopra, oppure richieda un prestito interbibliotecario e successivamente non lo ritiri, verrà sospeso dal servizio di prestito per un periodo di tre mesi.

b) Prestito interbibliotecario in uscita

Il servizio di prestito interbibliotecario con le biblioteche al di fuori della Provincia di Padova viene effettuato, limitatamente ai documenti librari, con le biblioteche che accettino gli oneri e i vantaggi della reciprocità e si impegnino a rispettare le norme che regolano il servizio.

Il prestito bibliotecario in uscita è fornito esclusivamente su richiesta di una biblioteca, fatta su apposito modulo, inoltrata via e-mail all'indirizzo "biblioteca@comune.noventa.pd.it" o via fax al numero 049.8952149. Per il servizio è previsto un rimborso spese da versarsi direttamente in Biblioteca al momento della richiesta. Il rimborso, reso in francobolli, è fissato in € 5,20 per ciascuna operazione fino a n. 2 volumi e di € 7,50 per ciascuna operazione fino a n. 3 volumi.

Non si effettua il prestito interbibliotecario per le opere in consultazione o a vario titolo escluse dal prestito.

La durata del prestito è di 35 giorni.

La biblioteca richiedente è responsabile del documento inviato; in caso di perdita o danneggiamento dovuto sia alla spedizione che all'utilizzo da parte del lettore, la biblioteca sarà tenuta a provvedere alla sostituzione, in accordo con le indicazioni del personale della biblioteca prestante.

c) Document delivery

Il servizio di fornitura di documenti (document delivery) con le altre biblioteche viene effettuato, limitatamente ai documenti librari, con le biblioteche che accettino gli oneri e i vantaggi della reciprocità e si impegnino a rispettare le norme che regolano il servizio.

Le richieste, fatte su apposito modulo e nel rispetto delle norme sul copyright, devono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo "biblioteca@comune.noventa.pd.it" o via fax al numero 049.8952149.

Per il servizio è previsto un rimborso spese da versarsi direttamente in Biblioteca al momento della richiesta. Il rimborso, reso in francobolli, è fissato in € 5,20 per ciascuna operazione fino a n. 2 volumi e di € 7,50 per ciascuna operazione fino a n 3 volumi.

3.6 - Servizio di riproduzione dei documenti

È possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca attraverso fotocopie nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore (Legge 18/8/2000 n. 248).

La riproduzione fotostatica ha tempi immediati di esecuzione.

Per il servizio sono previsti dei costi fissati nell'ultimo provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi a domanda individuale e servizi diversi.

3.7 - Servizio Internet

a) Modalità di accesso e fruizione

Nella Biblioteca pubblica sono disponibili n. 2 postazioni Internet. Le modalità di utilizzo di questo servizio – finalità, orari e limiti – sono fissate dall'apposito Regolamento presente in Biblioteca.

L'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti che vi risultino iscritti e che siano forniti di un documento d'identità.

I costi del servizio e gli eventuali costi accessori (supporti, stampe, ecc.), sono fissati nell'ultimo provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi a domanda individuale e servizi diversi.

b) Responsabilità ed obblighi per l'utente

Internet non può essere usato per fini vietati dalla legislazione vigente o in contrasto con gli scopi istituzionali della biblioteca, quali, a titolo esemplificativo, scommesse e giochi d'azzardo, giochi on-line, chat, telefonate voip, consultazione di siti pornografici, ecc.

Non è altresì consentito nessun tipo di attività commerciale o pubblicitaria.

L'utente è al corrente del fatto che gli accessi sono registrati e possono essere verificati in qualsiasi momento dall'autorità competente.

c) Sanzioni

La violazione delle norme contenute in questa carta dei servizi nonché degli impegni assunti con la firma del modulo di iscrizione al Servizio Internet, comporterà il risarcimento per gli eventuali danni prodotti alle apparecchiature, al software e alle configurazioni, nonché l'eventuale sospensione dal servizio.

3.8 - Servizio sezione ragazzi

La Biblioteca pubblica svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio riservato. È altresì stato creato uno spazio dedicato ai bambini da 0 a 3 anni, l'angolo

morbido, dotato di materiali specificamente indicati a questa fascia di età. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti. La Biblioteca pubblica collabora con le scuole del territorio nella realizzazione dei progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura e degli altri strumenti culturali tra i ragazzi.

3.9 - Servizio Sezioni speciali

a) Sezione locale

La sezione locale comprende documenti relativi alla storia e alla cultura del territorio comunale. Questi documenti vengono raccolti e conservati, messi a disposizione con modalità che non ne pregiudichino la conservazione, valorizzati e promossi.

Il loro prestito non è ammesso. La consultazione è possibile su richiesta fatta al personale della Biblioteca, che ne registra l'accesso.

Per rispondere alle richieste più comuni dell'utenza, i bibliotecari possono riprodurre parti di materiali rilevanti riguardanti il territorio, riprodotti in fotocopie e disponibili anche per il prestito.

3.10 - L'emeroteca

La Biblioteca pubblica è abbonata al momento dell'emanazione della presente Carta a n. 11 periodici e n. 5 quotidiani.

L'accesso alla consultazione di quotidiani e periodici è immediato.

Di norma non è consentito il prestito domiciliare; in caso di richiesta il personale della Biblioteca pubblica può consentire il prestito degli arretrati, escluso l'ultimo numero, per un massimo di 7 giorni.

3.11 – Iniziative culturali diverse

Nell'anno in corso, la Biblioteca pubblica promuove molte iniziative culturali, talune anche in collaborazione con associazioni culturali locali iscritte al registro comunale delle associazioni, a titolo esemplificativo: corsi di fotografia e corsi culturali e ricreativi di varia natura, promozione della lettura per bambini e ragazzi, progetto "Nati per leggere", incontri con autori.

Tutte le informazioni inerenti tali attività saranno reperibili presso la biblioteca e sul sito del Comune all'indirizzo www.comune.noventa.pd.it.

4. TARIFFE

Per alcuni servizi descritti nella presente carta sono previste delle tariffe, debitamente esposte al pubblico in biblioteca, approvate con apposito provvedimento della Giunta Comunale.

5. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi in biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca Pubblica. Altri indicatori per la valutazione dell'andamento del servizio bibliotecario locale sono quelli indicati nel PEG annuale (Piano esecutivo di gestione) e qui riassunti:

n. nuovi testi acquistati – rilevazione semestrale

n. utenti che utilizzano il servizio per lettura e studio – rilevazione semestrale

n. nuovo materiale acquistato in un anno (libri, multimediali etc.) – rilevazione annuale

n. corsi organizzati – rilevazione annuale

n. partecipanti ai corsi – rilevazione annuale

n. manifestazioni/eventi organizzati – rilevazione semestrale
n. medio settimanale utenti in biblioteca – rilevazione annuale
n. nuovi iscritti – rilevazione semestrale
n. ore settimanali di apertura biblioteca – rilevazione annuale
n. prestiti – rilevazione semestrale
n. utenti internet – rilevazione semestrale
totale patrimonio librario (n. volumi al 31.12) – rilevazione annuale

6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Per tutelare l'utente da qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve essere presentato dall'utente, per iscritto, anche via fax o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Responsabile della Biblioteca che riceve reclami, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.