

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA CONSORZIALE n. 8 del 9 giugno 2008

“Preso d’atto della proposta dell’Assemblea dei bibliotecari di Carta di Rete BP2 del servizio di prestito”

Seduta pubblica di seconda convocazione

Il giorno **nove** del mese di **giugno** dell'anno **duemilaotto**, alle ore 19.00, presso la Sala Seminari della Biblioteca civica di Abano Terme, si è riunita l'Assemblea Consorziale, convocata nelle forme di legge.

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Certifico che copia della presente deliberazione è stata affissa all'Albo consorziale per la pubblicazione di 15 giorni successivi, con decorrenza dalla data di protocollo sotto indicata.

Il Direttore del Consorzio
F. Rosa
f.to

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione, pubblicata a norma di legge, priva di opposizioni o reclami, è divenuta esecutiva a termini di legge.

Il Direttore del Consorzio
F. Rosa

| | |
|------------------------|---------------------------------|
| Livio PEZZATO | (Abano Terme: 19 quote) |
| Paolo VETTORI | (Albignasego: 21 quote) |
| Luca CALLEGARO | (Arquà Petrarca: 2 quote) |
| Franco ZURMA | (Battaglia Terme: 4 quote) |
| Silvio CECCHINATO | (Cadoneghe: 16 quote) |
| Pasqualina FRANZOLIN | (Cartura: 4 quote) |
| Alessandra CARLI | (Casalserugo: 6 quote) |
| Giorgio DE FRANCESCHI | (Cervarese S.Croce: 5 quote) |
| Pierangela NEGRISOLO | (Due Carrare: 9 quote) |
| Davide SELMIN | (Galzignano Terme: 4 quote) |
| Giovanni BETTINI | (Legnaro: 8 quote) |
| Tiziana VALESIN | (Limena: 7 quote) |
| Nicola DE PAOLI | (Maserà di Padova: 9 quote) |
| Marco PEDRON | (Mestrino: 10 quote) |
| Valter BELLUCO | (Montegrotto Terme: 11 quote) |
| Marilena RIVA | (Noventa Padovana: 10 quote) |
| Bertilla SCHIAVON | (Ponte San Nicolò: 13 quote) |
| Maria Elena SINIGAGLIA | (Rovolon: 4 quote) |
| Oretta ZORZI | (Rubano: 14 quote) |
| Eleonora RAMPAZZO | (Saccolongo: 5 quote) |
| Sergio ALIBARDI | (Saonara: 10 quote) |
| Luca LIDEO | (Selvazzano Dentro: 22 quote) |
| Annalisa ATTANASI | (Teolo: 9 quote) |
| Cristina CONARDI | (Torreglia: 6 quote) |
| Simone MARZARI | (Veggiano: 4 quote) |
| Lucio PIVA | (Vigodarzere: 12 quote) |
| Innocente S. MARANGON | (Vigonza: 21 quote) |
| Sergio FRISON | (Villafranca Padovana: 9 quote) |
| Giuliano MARTINI | (Vo': 3 quote) |
| Chiara MATTEAZZI | (Parco Colli Euganei: 10 quote) |
| Isabella ZOTTI MINICI | (Provincia di Padova: 29 quote) |

| Presenze | Quote |
|-----------|------------|
| 1 | 19 |
| 1 | 21 |
| 0 | 0 |
| 0 | 0 |
| 0 | 0 |
| 1 | 4 |
| 1 | 6 |
| 1 | 5 |
| 0 | 0 |
| 1 | 4 |
| 0 | 0 |
| 1 | 7 |
| 0 | 0 |
| 0 | 0 |
| 1 | 11 |
| 1 | 10 |
| 1 | 13 |
| 1 | 4 |
| 1 | 14 |
| 0 | 0 |
| 0 | 0 |
| 1 | 22 |
| 1 | 9 |
| 1 | 6 |
| 1 | 4 |
| 1 | 12 |
| 0 | 0 |
| 1 | 9 |
| 0 | 0 |
| 0 | 0 |
| 1 | 29 |
| 19 | 209 |

È segretario della seduta il Direttore del Consorzio Fausto ROSA.

L'ing. Massimo GIORGETTI, Presidente del Consorzio, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara l'apertura dei lavori sul punto nove dell'Ordine del giorno.

Sono nominati Scrutatori: Sergio Frison e Oretta Zorzi.

Il presente verbale, composto da n. 9 pagine, è approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
M. Giorgetti
f.to

IL SEGRETARIO
F. Rosa
f.to

Oggetto: Delibera di A.C. n. 8 del 9/06/2008: “Preso d’atto della proposta dell’Assemblea dei bibliotecari di Carta di Rete BP2 del servizio di prestito”

Il Presidente apre i lavori sul punto nove e ultimo dell’ordine del giorno e invita il Direttore del Consorzio a relazionare nel merito.

Relaziona il Direttore:

“A partire dalla seconda meta del 2005, le biblioteche aderenti al Consorzio per il Sistema Bibliotecario di Abano Terme, ora BPA, hanno provveduto a sostituire il software gestionale, trasferendo i propri cataloghi in un "catalogo unico centralizzato" che contiene l'intero patrimonio di tutte le 29 biblioteche comunali oltre alla biblioteca del Parco regionale dei Colli Euganei. Il trasferimento dei dati si è concluso al termine dell'anno 2006.

Questo catalogo è costituito da oltre 405.000 documenti, tra i quali 395.000 libri e 10.000 documenti multimediali (Videocassette, DVD video e CD audio). Con una sola interrogazione è possibile conoscere l'elenco delle biblioteche che possiedono il libro cercato e la situazione reale del prestito in ciascuna di esse. Questa ricerca può essere fatta anche dalla propria abitazione, accedendo al catalogo attraverso un collegamento ad Internet.

Il Catalogo unico è lo strumento di partenza per la realizzazione di un progetto che mira al passaggio da un insieme di biblioteche associate per fare insieme alcuni servizi, che in questo modo risultano più economici, per arrivare ad una vera e propria rete di biblioteche che condividono le proprie raccolte ed erogano i medesimi servizi fino a costituire una "biblioteca diffusa" nella quale ogni biblioteca costituisce un punto di accesso ad un servizio unitario.

Questa impostazione del servizio si è quindi sostanziata nella creazione di un’anagrafe comune degli utenti che, pertanto, con un'unica tessera, possono ora avere accesso al servizio di prestito dei libri e dei materiali audiovisivi in tutte le biblioteche della rete.

Questo progetto per la costituzione di una biblioteca diffusa si inquadra nell'ambito del più ampio progetto per la realizzazione di un “sistema bibliotecario provinciale”, costituito funzionalmente da quattro Reti territoriali. La nostra è la Rete Bibliotecaria Provinciale 2 (BP2).

Nell’ambito di questo percorso progettuale si inserisce funzionalmente la creazione di una Carta dei servizi, uniforme e condivisa, a partire dal servizio di rete del prestito librario.

A questo strumento hanno lavorato per diversi mesi i bibliotecari della Rete BP2, approvando definitivamente, nel febbraio 2008, il documento che viene oggi proposto all’attenzione degli amministratori: la Carta di Rete BP2 del servizio di prestito.

Finalità fondamentale della “Carta di rete” è quello di assicurare, alle migliaia di persone oggi in possesso della Tessera di rete per il prestito, che le trenta biblioteche appartenenti alla Rete BP2 adottano criteri, modalità, tempi e procedure identiche per tutte, mettendo il cittadino in una condizione di chiarezza circa i suoi diritti e doveri di utente dei servizi di biblioteca.

Inutile dire che il documento approvato dall’Assemblea dei bibliotecari il 14/2/2008, rappresenta il punto più alto di accordo tra loro, pur coscienti che ulteriori sforzi di omogeneità e condivisione si dovrà fare nel prossimo futuro, a soddisfazione degli utenti delle biblioteche.”

Terminata la relazione del Direttore, il Presidente invita i presenti a intervenire. Dal dibattito emerge l’unanime condivisione sul documento esaminato, con la calda raccomandazione a volerne dare diffusione e applicazione presso ciascuna delle biblioteche associate a cura del gestore della singola biblioteca.

Esaurito il dibattito, il Presidente propone il seguente atto deliberativo:

L'ASSEMBLEA CONSORZIALE

Sentita la relazione del Direttore sulla Carta di rete BP2 del servizio di prestito;

Analizzata con attenzione la Carta dei servizi di prestito proposta dai Bibliotecari e composta da 17 articoli;

Ritenuto di dare la propria approvazione al citato documento promuovendone la diffusione presso ogni singola amministrazione titolare del servizio e raccomandandone il recepimento all'interno della propria Carta dei servizi di biblioteca;

Visto l'allegato parere di regolarità tecnica del Direttore, di cui all'art. 49, comma 1, D.Lgs. 267/2000, espressi in termini positivi sulla predetta proposta;

Messa ai voti l'approvazione della "Carta dei servizi di prestito della Rete BP2", nel testo allegato sub A) alla presente delibera di cui diviene parte integrante;

Dato atto che la votazione, espressa per alzata di mano da parte dei diciannove presenti e votanti, ha avuto il seguente esito:

⇒ voti favorevoli: 19, per un totale di 204 quote rappresentate;

⇒ voti contrari: n. 0; voti di astensione: 0.

DELIBERA

1. Di approvare il testo della "**Carta dei servizi di prestito della Rete BP2**", così come proposto e approvato dall'Assemblea dei bibliotecari, costituito da 17 (diciassette) articoli, nel testo allegato alla presente sub A);
2. Di raccomandare ad ogni ente associato al Consorzio BPA di farsi carico del recepimento, nella propria Carta dei servizi di biblioteca, del documento appena approvato, al fine di garantire ai cittadini-utenti della Rete BP2 un servizio di prestito librario e documentario omogeneo, funzionale e integrato, con la garanzia per i possessori della "tessera di rete" che le biblioteche adottano nella gestione del prestito gli stessi criteri, modalità, tempi e procedure, con condizioni di chiarezza e trasparenza per tutti.

Il Presidente, data l'opportunità di poter da subito dare applicazione al Documento appena approvato, propone ai presenti di dare l'immediata eseguibilità al presente provvedimento.

L'Assemblea, dato atto che la votazione, espressa per alzata di mano da parte dei presenti e votanti, ha dato il seguente esito:

Presenti e votanti n. 19; per un totale di 204 quote rappresentate:

> voti favorevoli: n. 19; > voti contrari, nessuno; > voti di astensione, nessuno;

DELIBERA

Di dare al presente provvedimento, stante l'urgenza, l'immediata eseguibilità.

PARERE DEL DIRETTORE DEL CONSORZIO sulla Delibera di A.C. n. 6 del 9/06/2008

Ai sensi della normativa disposta nel Testo Unico delle leggi degli enti locali, approvato con il D. lgs 18 agosto 2000, n. 267, e 15-5-1997 n. 127 e con riferimento alle competenze assegnate dallo Statuto e dai Regolamenti consortili vigenti; sulla proposta della deliberazione sopra richiamata,

SI ESPRIME PARERE FAVOREVOLE

➤ in ordine alla regolarità tecnica.

Il Direttore
Fausto ROSA
f.to



C O N S O R Z I O
BIBLIOTECHE PADOVANE ASSOCIATE

Via Matteotti 71 - 35031 Abano Terme (Pd) - tel 049.8602506 - fax 049.8618729
e-mail: sistema.abano@provincia.padova.it - sito web: www.cba.pd.it

***CARTA DEI SERVIZI DEL PRESTITO DOCUMENTARIO
DELLA "RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE 2 (BP2)"***

1. PREMESSE

1.1. Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi di prestito della Rete "Bibliotecaria Provinciale 2", d'ora in poi Rete BP2, con riferimento alla normativa vigente in materia di servizi¹, 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:

A. Eguaglianza

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'accesso al servizio di prestito nella Rete BP2 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 BP2.

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 riduzione dell'orario di apertura delle singole biblioteche viene tempestivamente comunicata agli utenti.

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 BP2 si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

¹ Le leggi di riferimento sono le seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla "Carta dei servizi";

- Legge 241/1990 e successive integrazioni sul diritto di accesso;

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 dicembre 2006 per una "pubblica amministrazione di qualità" (GU 226 del 28/9/2007);

- Legge 244/2007 (Finanziaria 2008), comma 461 dell'art. 2.

Di interesse anche la "Carta della qualità dei servizi di biblioteca", approvata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel novembre 2007 e consultabile in <http://www.beniculturali.it/pdf/CartaQualitaBiblioteche.pdf>

Il Consorzio “Biblioteche Padovane Associate”, informate le Associazioni dei consumatori interessate, effettua monitoraggi dei bisogni, fissa standard di quantità e qualità del servizio e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2. SERVIZIO DI PRESTITO

Ogni biblioteca della Rete BP2 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 BP2 diversa da quella dove l'utente ha effettuato la richiesta.

La circuitazione dei documenti si realizza con collegamenti settimanali fra le biblioteche della Rete BP2, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

Per accedere al servizio di prestito l'utente deve chiedere il rilascio della tessera di rete rivolgendosi ad una qualsiasi delle biblioteche della Rete BP2.

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

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 BP2, 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 BP2 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 BP2.

In caso di smarrimento l'utente può richiedere una nuova tessera a qualsiasi biblioteca della Rete BP2 che viene rilasciata previa verifica dell'identità del richiedente ed un rimborso forfetario del costo della tessera fissato in €2,00 (due).

In qualsiasi momento e in qualsiasi biblioteca della Rete BP2, 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 BP2, 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 BP2.

4. LA TESSERA DI PRESTITO PER ENTI E SCUOLE

E' prevista inoltre, per enti e per classi scolastiche, un'apposita tessera che può essere rilasciata da qualsiasi biblioteca della Rete BP2 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 la tessera per ente o per classe scolastica 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 BP2 devono essere concordati direttamente con la biblioteca proprietaria del materiale bibliografico.

5. MATERIALE ESCLUSO DAL PRESTITO

È di regola escluso dal prestito della Rete BP2 il seguente materiale:

- manoscritti e dattiloscritti;
- 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 BP2) il materiale sopra elencato è segnalato come "*Escluso dal prestito*".

6. 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 nel catalogo della 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.

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 BP2 è dieci (10) 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 per ciascuna tipologia | 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.

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 BP2, anche indicando un'altra Biblioteca della rete quale sede di ritiro.

Quando il libro assegnato o prenotato è disponibile al prestito presso la Biblioteca prescelta, l'utente viene avvisato, entro 2 giorni, nelle forme più opportune (telefono, posta elettronica, SMS, ecc.).

Nel caso di impossibilità a soddisfare la richiesta di assegnazione, l'utente è avvisato entro 7 giorni. Qualora un utente non provveda a ritirare il libro richiesto entro 7 giorni dall'avviso, 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.

Le classi scolastiche possono richiedere fino ad un massimo di 10 prenotazioni.

Gli Enti possono richiedere fino ad un massimo di 5 prenotazioni e 5 assegnazioni.

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

9. RESTITUZIONE

Al termine del periodo di prestito previsto, fissato per i libri in 28 giorni, l'utente che non ha chiesto il rinnovo del prestito - come indicato all'art. 7 - deve provvedere alla loro restituzione, o presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete BP2.

Al momento della restituzione, il personale della Biblioteca alla quale l'utente ha restituito i materiali documentari rilascia una ricevuta (contenente il numero di inventario o di bar code dei libri restituiti, la data di restituzione e la sigla o il timbro della Biblioteca che riceve i documenti) che deve essere conservata per almeno 3 mesi quale attestazione dell'avvenuta restituzione.

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 e tempestiva circolazione del materiale documentario, il personale delle biblioteche della Rete BP2 provvederà ad inoltrare agli utenti ritardatari comunicazioni personalizzate per sollecitare la restituzione dei documenti, con le seguenti scadenze:

1^ comunicazione: entro 30 giorni dalla scadenza

2^ comunicazione: entro 60 giorni dalla scadenza.

3^ comunicazione: entro 90 giorni dalla scadenza.

La terza comunicazione contiene l'avviso di sospensione dal servizio di prestito in tutte le biblioteche della rete BP2 che scatterà dopo 15 giorni dalla data della 3^ comunicazione, qualora l'utente non provveda nel frattempo alla restituzione dei documenti, come previsto all'art. 13.

10. CONSULENZA BIBLIOGRAFICA

Ciascuna Biblioteca della Rete BP2 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 BP2;
- a dare la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario.

11. CONTENZIOSO

Qualora l'utente sia certo di aver provveduto alla restituzione dei documenti per i quali ha ricevuto le tre comunicazioni di sollecito di restituzione ma non è in grado di provarlo per aver smarrito la ricevuta di restituzione, il personale della Biblioteca, dopo aver eseguito tutte le verifiche del caso, può far compilare e firmare un apposito modulo nel quale l'utente dichiara di aver restituito i documenti e di aver smarrito la relativa ricevuta.

Tali moduli devono essere firmati dall'utente presso la Biblioteca proprietaria dei documenti e la stessa avrà cura di conservarli ai fini dell'eventuale sospensione dell'utente dal servizio di prestito di rete in caso di reiterazione del problema, come previsto al successivo art. 13.

12. 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 doppio del 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.

13. SOSPENSIONE DAL SERVIZIO DI PRESTITO

Il Responsabile di ciascuna biblioteca della rete BP2 attiverà la procedura di sospensione dal servizio di prestito nei confronti dell'utente nei seguenti casi:

- dopo che siano stati inviati 3 solleciti per la restituzione di un libro o altro materiale documentario e che l'utente non vi abbia provveduto;
- dopo che per due volte l'utente chieda di firmare il modulo di dichiarazione di restituzione dei materiali documentari in assenza della ricevuta comprovante l'avvenuta restituzione;
- quando danneggi o smarrisca il materiale fruito e non lo reintegri con le modalità previste all'art. 12.

Non appena l'utente provveda alla restituzione o al reintegro dei materiali avuti a prestito, lo stesso verrà riammesso al servizio di prestito.

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.

14. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Rete BP2 si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità del proprio servizio di prestito e pertanto per il triennio 2008-2010 propone gli standard obiettivo sotto elencati che ciascuna biblioteca si impegnerà a raggiungere.

| Obiettivi standard | Valore |
|--|-------------------------------|
| 1. Numero acquisizioni annue di documenti ogni 1.000 abitanti | 70 |
| 2. Percentuale di prestiti soddisfatti immediatamente | 60% |
| 3. Tempi di attesa per iscrizione (garantito all'80% dei casi) | 10' |
| 4. Tempi di attesa per prestito (garantito al 70% dei casi) | 5' |
| 5. Tempi di attesa per prestito di rete (garantito all'80% dei casi) | giorni: minimo 8 - massimo 15 |

15. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

15.1 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 in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente 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.

15.2 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.

15.3 SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Almeno ogni 3 anni il Consorzio BPA -tramite le biblioteche- rileva la soddisfazione dell'utenza nelle forme ritenute più opportune e i risultati di tale rilevazione saranno resi pubblici. In tale occasione, verrà verificato l'eventuale scostamento rispetto agli standard di cui al punto 14.

15.4 DIRITTI E DOVERI

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

- *il Consorzio BPA deve* provvedere al finanziamento e regolare svolgimento del servizio di collegamento settimanale con automezzo;
- *le Biblioteche della Rete BP2 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 BP2 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 BP2.

16. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE

Presso ciascuna biblioteca della Rete BP2, 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 le seguenti biblioteche: comunale di Cittadella, comunale di Piazzola sul Brenta, comunale di Monselice, Biblioteca dello Sport della Città di Padova; inoltre, con tutte le biblioteche appartenenti alle seguenti Reti: Rete BP3 (Estense-Montagnanese); Rete BP4 (Bacino bibliografico della Saccisica e del Conselvano); BiblioAPE (Camposampierese).

Il trasporto dei materiali per il prestito interbibliotecario provinciale, tramite apposito automezzo, è curato settimanalmente dalla Provincia di Padova.

17. 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 BP2.

Questo servizio è, di caso in caso, autonomamente gestito da alcune biblioteche della Rete BP2 alle quali si rimanda per le modalità operative, tempi e costi.

Abano Terme, 14 febbraio 2008 – Approvato all'unanimità dall'Assemblea dei bibliotecari.