

## **CARTA DEI SERVIZI DEL PRESTITO DOCUMENTARIO DELLA “RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE PD2”**

*Approvato dall'Assemblea dei Biblioteca il 14 febbraio 2008  
con le ultime modifiche del 23/11/2011*

### **1. PREMESSE**

#### **1.1. Finalità della Carta dei servizi**

La Carta dei servizi di prestito della Rete “Bibliotecaria Provinciale PD2”, d’ora in poi Rete PD2, con riferimento alla normativa vigente in materia di servizi<sup>1</sup>, 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 PD2 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 PD2.

##### **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 PD2 si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

<sup>1</sup> 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 predispose sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

## **2. SERVIZIO DI PRESTITO**

Ogni biblioteca della Rete PD2 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 PD2 diversa da quella dove l'utente ha effettuato la richiesta.

La circuitazione dei documenti si realizza con collegamenti settimanali fra le biblioteche della Rete PD2, 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 PD2.

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 PD2, 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 PD2 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 PD2.

In caso di smarrimento l'utente può richiedere una nuova tessera a qualsiasi biblioteca della Rete PD2 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 PD2, 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 PD2, 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 PD2.

## **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 PD2 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 PD2 devono essere concordati direttamente con la biblioteca proprietaria del materiale bibliografico.

## 5. MATERIALE ESCLUSO DAL PRESTITO

È di regola escluso dal prestito della Rete PD2 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 PD2) 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 PD2 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 PD2, 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 PD2 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 PD2 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 PD2, 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 PD2.

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 PD2 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 PD2 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 PD2 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 PD2;
- 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 PD2 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 QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Rete PD2 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 PD2 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 PD2 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 PD2.

## **16. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE**

Presso ciascuna biblioteca della Rete PD2, 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 previsto con le seguenti reti territoriali presenti in provincia di Padova: Rete Pd1 (referente Piazzola sul Brenta); Rete Pd3 (referente Este); Rete Pd4 (referente Piove di Sacco), Rete BiblioAPE (referente Camposampiero) e anche con la Biblioteca dello Sport della Città di Padova .

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

Il numero dei libri e/o documenti dati in prestito alla singola biblioteca non facente parte della Rete Pd2, è consentito contemporaneamente fino ad un massimo di 7 (sette) e tenute presenti le esclusioni e le limitazioni al prestito già fissate agli articoli 5 e 6 della presente Carta.

## **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 PD2.

Questo servizio è, di caso in caso, autonomamente gestito da alcune biblioteche della Rete PD2 alle quali si rimanda per le modalità operative, tempi e costi.

---

*Abano Terme, 14 febbraio 2008: l'Assemblea dei bibliotecari approva la presente Carta*

*Abano Terme, 23 novembre 2011: l'Assemblea dei Bibliotecari approva la revisione dell'art. 16*