



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA CENTRO CULTURALE DI RUBANO

(Approvata con determinazione del Capo Area Socio-Culturale n. 79 del 05.08.2019,
secondo le indicazioni della deliberazione della Giunta comunale n. 43 del 22.06.2017)

Denominazione ed elementi identificativi

Biblioteca pubblica Centro culturale di Rubano
Viale Po, 16 - Sarmeola di Rubano (PD)
Tel. 049.633766 - e-mail: biblioteca@rubano.it
Fax del Comune di Rubano: 049.8739245
Pec del Comune di Rubano: rubano.pd@cert.ip-veneto.net

1. FINALITÀ E PRINCIPI

1.1 - Finalità della Biblioteca pubblica Centro culturale di Rubano

La Biblioteca pubblica Centro culturale di Rubano, 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 (BPA) usufruendo dei servizi che lo stesso eroga (logistica, formazione dei bibliotecari, acquisto centralizzato e catalogazione ecc.).

La Biblioteca aderisce alla rete provinciale delle biblioteche 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 previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio Regolamento all'art. 10, 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.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca pubblica darà sollecito riscontro. A tal fine è installata nel corridoio di accesso alla biblioteca una cassetta per la raccolta dei messaggi.

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, in base a quanto previsto dal decreto del Sindaco n. 18 del 12.03.2019, garantisce, a partire dall'01.04.2019, un servizio di apertura pari a 30,15 ore settimanali con il seguente orario:

Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	8,45 - 12,30	15,00 – 18,45
Mercoledì	chiuso (*)	15,00 – 18,45
Giovedì	8,45 - 12,30	15,00 – 18,45
Venerdì	8,45 - 12,30	15,00 – 18,45
Sabato	8,45 - 12,45	chiuso

(*) aperta solo la sala gruppi come sala studio.

L'ingresso ai cani è consentito solo se tenuti con museruola e guinzaglio ed escludendo i locali della Biblioteca in cui vi è uno stazionamento dell'utenza prolungato nel tempo (emeroteca, sale studio, sala gruppi, sala mostre, sale internet, angolo morbido).

3. SERVIZI

I principali servizi erogati dalla Biblioteca pubblica sono i seguenti:

- Servizio di consultazione e studio in sede
- Servizio di prestito dei documenti
- Servizio di prestito interbibliotecario al di fuori della provincia di Padova (ILL)
- Servizio di consulenza bibliografica e reference
- Servizio di riproduzione dei documenti, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore
- Servizio Internet
- Servizio sezione ragazzi
- Servizio sezioni speciali (locale, dantesca, opere rare e di pregio)
- Servizio sezione giovani adulti
- Servizio emeroteca
- Servizio gestione spazi ed attrezzature
- 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. Lo studio con libri propri è limitato ai posti riservati a tale finalità.

Per accedere ai locali della biblioteca, gli utenti dovranno depositare borse e zaini negli appositi armadietti collocati all'ingresso.

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 in un insieme operativo denominato Rete bibliotecaria provinciale, caratterizzato da:

- un unico catalogo bibliografico (consultabile in rete all'indirizzo <http://opac.provincia.padova.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, documenti provenienti da qualsiasi biblioteca della rete: questo servizio è attivo tutto l'anno ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

3.2.a – Servizio di prestito individuale

L'accesso al servizio di prestito è subordinato all'iscrizione alla Rete bibliotecaria provinciale, che si effettua in una qualsiasi delle biblioteche associate. 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, via posta o posta elettronica, 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.

L'iscrizione alla biblioteca ha validità a tempo indeterminato; la tessera individuale ha validità annuale per consentire la verifica e l'aggiornamento costante dei dati dell'utente. Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della rete 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 o furto della tessera l'interessato deve darne immediata comunicazione alla Biblioteca pubblica che provvederà a rilasciare un duplicato; per tale servizio è prevista una tariffa definita nell'ultimo provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi pubblici comunali. Se l'interessato concorda, è possibile abilitare, senza spesa, la tessera sanitaria in sostituzione della tessera della Biblioteca.

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 Rubano o altre biblioteche della rete provinciale. Se la cancellazione riguarda un iscritto minorenne, la richiesta dovrà essere sottoscritta da uno dei genitori o da chi ne fa le veci.

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.

Il personale della biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sul contenuto dei documenti (libri, DVD ecc.) ammessi al prestito, anche se richiesti da parte dei minori; tale supervisione, nel caso dei minori, è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

3.2.b - Servizio di prestito per Enti e scuole

Gli Enti, le classi scolastiche e le scuole di Rubano 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 fotocopia di un suo documento d'identità valido.

La tessera d'iscrizione per le classi ha validità per l'anno scolastico, mentre per gli Enti valgono le regole sopra enunciate.

È possibile usufruire del servizio di prestito per i materiali posseduti dalla biblioteca di Rubano: si possono avere in prestito contemporaneamente 50 documenti per 90 giorni per le scuole, 20 documenti per la durata di 45 giorni per gli Enti.

Eventuali prestiti da altre biblioteche della rete provinciale devono essere concordati direttamente con le biblioteche proprietarie.

3.2.c – Materiali esclusi dal prestito

Di norma, sono ammessi al prestito tutti i documenti posseduti dalla Biblioteca ad eccezione di alcune tipologie particolari quali:

- manoscritti e dattiloscritti;
- materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (Sezioni speciali);
- materiale in precario stato di conservazione;
- 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.

Tutto il materiale non prestabile è comunque segnalato in catalogo come “escluso dal prestito”.

3.2.d – Materiali ammessi al prestito con limiti

Le novità librarie, nei primi due mesi dall'immissione nel catalogo della rete provinciale, sono prestabili esclusivamente presso la biblioteca proprietaria e a condizione che l'interessato, munito di tessera, vi si rechi personalmente.

3.2.e – Durata del prestito e numero dei documenti ammessi

Il numero massimo di documenti che l'utente può ricevere in prestito cumulativamente da tutte le biblioteche della Rete provinciale è quindici (15) ed è consentito nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

TIPO DI DOCUMENTI	DURATA DEL PRESTITO	NUMERO MASSIMO DI DOCUMENTI PRESTABILI	RINNOVO
Libri	28 giorni	10	2 volte
Audiolibri	28 giorni	2	no
Kit multimediali	28 giorni	2	1 volta
Documenti elettronici	28 giorni	3	1 volta
Riviste	14 giorni	5	1 volta
DVD video	7 giorni	5	no
CD audio	7 giorni	5	no
Videocassette VHS	7 giorni	2	no

Il prestito dei libri può essere rinnovato, telefonicamente o via e-mail o via web, salvo prenotazioni di altri utenti.

Per le classi scolastiche il numero massimo di prestiti è di 50 libri per 90 giorni, per gli enti 20 libri per 45 giorni.

3.2.f – Prenotazioni

Un libro può essere riservato ad un utente tramite prenotazione.

La procedura può essere effettuata tramite OPAC o presso una qualsiasi Biblioteca della Rete con possibilità di scegliere la biblioteca in cui verrà ritirato il documento prenotato.

Ciascun iscritto può richiedere cumulativamente fino a 5 prenotazioni in caso di libri, 2 in tutti gli altri casi.

La Biblioteca pubblica si impegna ad avvertire l'utente non appena il documento è disponibile, tramite un messaggio di posta elettronica, se l'utente ha fornito un indirizzo mail; il documento dovrà essere ritirato entro una settimana.

Qualora non fosse possibile soddisfare la richiesta effettuata, ne verrà data comunicazione motivata all'utente.

3.2.g - Restituzione

Al termine del periodo di prestito i materiali possono essere restituiti presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete provinciale.

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

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

Nel caso in cui il materiale prestato venga smarrito o subisca grave deterioramento l'utente dovrà 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.h – 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, il personale della biblioteca, dopo aver eseguito tutte le verifiche del caso, può far compilare e firmare un modulo nel quale l'utente dichiara di aver restituito i documenti.

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 all'art. 3.2.i.

3.2.i – Sospensione dal servizio

Il Responsabile di ciascuna biblioteca della rete provinciale potrà valutare l'attivazione della procedura di sospensione dal servizio di prestito nei confronti dell'utente, nella fattispecie citata dall'art. 3.2.g - Restituzione, al penultimo capoverso.

Inoltre, si procederà alla sospensione nei seguenti casi:

- dopo che per due volte l'utente chieda di firmare il modulo di dichiarazione di restituzione dei materiali documentari;
- quando danneggi o smarrisca il materiale fruito e non lo reintegri secondo le modalità previste.

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

3.3 - 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.

3.3.a - Prestito interbibliotecario in entrata

Con il servizio di prestito interbibliotecario si possono richiedere a biblioteche italiane pubblicazioni librerie non possedute dalla Biblioteca pubblica di Rubano 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.

Il servizio è garantito a tutti i residenti nel Comune.

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.

La tariffa è definita nell'ultimo provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi pubblici comunali.

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 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 delle 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.

3.3.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@rubano.it"; per il servizio è previsto il pagamento di una tariffa definita nell'ultimo provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi pubblici comunali.

Sono ammessi al prestito interbibliotecario solo i libri che risultino essere fuori commercio o non ammessi al prestito all'interno della regione di appartenenza della biblioteca richiedente; 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 a decorrere dalla data di invio del documento.

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.

3.3.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.

Sono ammessi al servizio solo le opere che risultino essere fuori commercio o non reperibili all'interno della regione di appartenenza della biblioteca richiedente.

Le richieste, fatte su apposito modulo e nel rispetto delle norme sul copyright, devono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo "biblioteca@rubano.it".

Per il servizio è previsto il pagamento di una tariffa definita nell'ultimo provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi pubblici comunali.

3.4 - Servizio di consulenza bibliografica e reference

La Biblioteca pubblica ha cura di istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del bibliotecario, che dà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo.

La ricerca bibliografica si avvale di cataloghi on line. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di una settimana.

3.5 - Servizio di riproduzione dei documenti

È possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca pubblica nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica, digitale) nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto d'autore (Legge 18.08.2000 n. 248).

I supporti eventualmente necessari possono essere forniti dalla biblioteca.

La riproduzione fotostatica ha tempi immediati di esecuzione, quella digitale invece è garantita nell'arco di due settimane.

La riproduzione dei documenti delle sezioni speciali è possibile qualora tale operazione non ne pregiudichi la buona conservazione.

Per il servizio sono previsti dei costi fissati nell'ultimo provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi pubblici comunali.

3.6 - Servizio Internet

Nella Biblioteca pubblica è possibile accedere ad Internet sia attraverso apposite postazioni fisse, sia attraverso un device di proprietà dell'utente tramite connessione wireless.

La Biblioteca pubblica ha aderito al programma della Regione del Veneto per la creazione di punti di accesso pubblici ad Internet (Centri P3@ Veneti), realizzando con il finanziamento regionale n. 2 Centri, uno collocato presso la sala Internet già esistente (Centro n. 1) ed uno collocato presso la sala riunioni (Centro n. 2).

Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, cioè come fonte di informazione.

La Biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la conoscenza di quello che Internet può mettere a disposizione del pubblico, perciò non è responsabile per i contenuti offerti; la responsabilità delle informazioni è propria di ogni singolo produttore e spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle stesse.

3.6.a – Modalità di accesso al servizio

L'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti che vi risultino iscritti.

L'iscrizione è strettamente personale e viene effettuata gratuitamente previa esibizione di un documento di identità e la compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo.

Per i minori di 14 anni l'iscrizione al servizio non è consentita. Il genitore, iscritto al servizio, potrà accedere assieme al figlio.

Per i ragazzi dai 14 anni compiuti ai 18 anni l'iscrizione al servizio deve essere controfirmata da parte di un genitore o di chi ne fa le veci, dopo che abbia preso visione, assieme al ragazzo, delle "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete". L'accesso a internet potrà avvenire anche autonomamente da parte del ragazzo in base al consenso manifestato dal genitore sul modulo d'iscrizione.

Il personale della biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte dei minori; la stessa è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

L'accesso ad Internet viene registrato automaticamente tramite il programma di gestione del servizio.

a) Postazioni fisse

L'utilizzo delle postazioni fisse è consentito di norma a non più di due persone contemporaneamente per postazione.

Nella gestione delle postazioni si procede assegnando l'utilizzo di quelle del Centro n. 1 fino a riempimento e successivamente si rendono disponibili quelle del Centro n. 2, se non sono in corso altre attività in sala riunioni.

In caso di carenza di postazioni disponibili, verrà chiesto di sospendere l'utilizzo di Internet agli utenti che siano collegati da più di 60 minuti.

b) Devices di proprietà dell'utente

Grazie alla connessione wireless, l'accesso è possibile anche tramite dispositivo portatile di proprietà dell'utente. Per questa modalità di utilizzo valgono le medesime norme previste per il servizio con postazioni fisse.

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

3.6.b – Servizi disponibili

Sono disponibili i seguenti servizi:

- consultazione web e Telnet;
- scarico dati (download);
- stampa;
- posta elettronica presso fornitori esterni;
- partecipazione a mailing list e newsgroup.

Non sono disponibili i seguenti servizi:

- account di posta elettronica;
- caricamento di dati in rete (upload);
- instant messaging e chat;
- telefonate virtuali;
- qualsiasi attività di tipo commerciale o pubblicitario;
- tutti gli altri servizi di cui non è prevista la disponibilità.

3.6.c - Responsabilità ed obblighi per l'utente

Internet non può essere utilizzato in contrasto con gli scopi istituzionali della Biblioteca o per scopi vietati dalla legislazione vigente.

È vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete.

È vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. Eventuali implementazioni a livello sia hardware che software dovranno essere chieste al personale della Biblioteca.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet; egli è altresì responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

L'utilizzo del servizio da parte degli utenti può essere sottoposto a controlli da parte dell'autorità competente.

3.6.d - Sanzioni

La violazione degli obblighi contenuti in questa Carta dei servizi può comportare, a seconda dei casi:

- l'interruzione della sessione;
- la sospensione dal servizio;
- il risarcimento degli eventuali danni prodotti alle apparecchiature, al software e alle configurazioni.

3.7 - 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.

3.8 - Servizio sezione giovani adulti

Questa sezione raccoglie i materiali che interessano le ragazze e i ragazzi più grandi (dai 14 ai 18 anni), adatti a favorire il passaggio dalla lettura dei libri per ragazzi a quella dei libri per adulti. L'accesso e il prestito del materiale di questa Sezione avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

3.9 - Servizio sezioni speciali

3.9.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 predispongono delle raccolte (centoni) di parti di materiali rilevanti riguardanti il territorio rubanese, riprodotti in fotocopie e disponibili anche per il prestito.

3.9.b - Sezione dantesca

Comprende edizioni di pregio di opere di Dante e su Dante, dono di don Luigi Miotto, già parroco di Sarmeola, alla Biblioteca pubblica.

Il prestito di queste opere non è ammesso. La consultazione, fatte salve alcune eccezioni, è possibile su richiesta fatta al personale della Biblioteca, che ne registra l'accesso.

3.9.c - Opere rare e di pregio

Comprende opere di difficile reperimento sul mercato o di particolare valore economico.

Il prestito di queste opere è consentito solo in via eccezionale e su richiesta adeguatamente motivata. La consultazione è possibile su richiesta fatta al personale della Biblioteca, che ne registra l'accesso.

3.10 – Servizio emeroteca

La Biblioteca pubblica è abbonata al momento dell'emanazione della presente Carta a n. 45 periodici e n. 5 quotidiani.

L'accesso alla consultazione di quotidiani e periodici è immediato. Il tempo massimo di utilizzo raccomandato per utente è di 30 minuti.

I periodici, con esclusione degli ultimi 3 numeri pervenuti, sono prestabili con le modalità indicate all'art. 3.2. I quotidiani non sono prestabili.

3.11 - Gestione spazi e attrezzature

La Biblioteca pubblica può concedere in uso le sale denominate Sala gruppi (capienza massima di 17 posti), Sala riunioni (capienza massima di 52 posti) e Sala mostre (capienza massima di 50 posti), con le relative attrezzature, per riunioni, assemblee, manifestazioni pubbliche, conferenze, spettacoli e mostre, con esclusione delle attività di culto, secondo le disposizioni seguenti.

Le sale vengono concesse per attività gratuite e senza fini commerciali.

La concessione degli spazi prevede la corresponsione di una tariffa stabilita dalla Giunta Comunale con la deliberazione che definisce le tariffe per i servizi pubblici comunali per l'anno corrente.

La richiesta deve essere fatta per iscritto almeno 20 giorni prima dell'attività, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso la Biblioteca pubblica e presso lo sportello polifunzionale PuntoSi, e deve contenere la data della riunione, l'orario di inizio e di termine, l'argomento dell'incontro e il contenuto della manifestazione ed essere sottoscritta dal legale rappresentante del gruppo richiedente o suo delegato, il quale si assume la responsabilità riguardo l'osservanza delle norme indicate.

La richiesta può essere presentata presso la Biblioteca o lo Sportello polifunzionale PuntoSi, oppure inviata via posta o tramite posta elettronica.

In caso venga inviata o presentata da terzi, la richiesta dovrà essere firmata da chi di competenza e accompagnata dalla fotocopia di un documento d'identità valido del firmatario.

La Biblioteca pubblica verifica la disponibilità dei locali e l'ordine di presentazione delle richieste. L'uso dovrà essere autorizzato dal Responsabile Area Socio Culturale.

Le richieste sono evase in 15 gg. dalla presentazione della domanda.

In caso di diniego, entro lo stesso termine, viene data al richiedente motivata risposta.

Pannelli per mostre

Per attività esterne alla Biblioteca possono essere dati in prestito ad Associazioni iscritte all'Albo, Parrocchie del territorio comunale, Scuole ed Enti Pubblici con sede nel territorio comunale i pannelli per mostre: gli stessi vengono prestati a titolo gratuito, fatto salvo l'onere del trasporto per ritiro e riconsegna a cura dell'interessato. Per la richiesta valgono le stesse modalità della richiesta delle sale.

Sala per studio

La Biblioteca mette a disposizione una sala (con 12 tavoli e 24 posti a sedere) per lo studio. L'accesso è libero fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Per la stessa finalità di studio è disponibile la sala gruppi negli orari non occupati per altre attività.

La sala gruppi è aperta per lo studio anche al mercoledì mattina (giorno di chiusura al pubblico della biblioteca), fatta salva la presenza del personale dipendente.

In caso di completamento dei posti disponibili della sala studio e della sala gruppi potrà essere utilizzata anche la sala riunioni se non occupata per altre attività.

In queste sale è necessario mantenere il silenzio per non disturbare gli altri utilizzatori.

3.12– Iniziative culturali diverse

Nell'anno in corso, la Biblioteca pubblica promuove iniziative culturali, progetti di formazione permanente per adulti e di promozione della lettura.

Tutte le informazioni inerenti tali attività saranno reperibili presso la biblioteca, presso il PuntoSi del Comune e sul sito del Comune all'indirizzo **www.rubano.it** .

4. TARIFFE

Per alcuni servizi descritti nella presente carta sono previste delle tariffe, debitamente esposte al pubblico in biblioteca, approvate con apposito provvedimento che fissa le tariffe per i servizi pubblici comunali.

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. Tuttavia concorrono allo stesso scopo – e quindi rientrano tra i parametri di giudizio – gli indicatori e i relativi valori elencati nella sottostante tabella.

La maggior parte degli indicatori del livello di qualità del servizio bibliotecario, di seguito riportati, sono desunti dal Progetto regionale di misurazione e valutazione dei servizi delle biblioteche venete avviato nel 2005. A fianco degli indicatori viene posto il valore di riferimento per il 2018, determinato sulla base delle misurazioni effettuate nel 2017 incrociate con le disponibilità di risorse previste per il 2018.

INDICATORI	RIFERIMENTO	CALCOLO	STANDARD NAZIONALE	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	OBIETTIVI 2019
Superficie	mq ogni 10 abitanti	area servizi al pubblico / popolazione * 10	0,5 – 0,7	0,45	0,44	0,44	0,44
Apertura	ore settimanali	ore mattina / 3 + ore pomeriggio e sabato	40 – 60	24	24	24	22,45
Dotazione del personale (il dato non considera il tempo-lavoro impegnato per le attività del Centro culturale)	ogni 2.000 abitanti	FTE / popolazione * 2.000	0,7 – 1,2	0,33	0,27	0,27	0,27
VITALITÀ							
Spesa	€ per abitante	spesa corrente / popolazione	12,91–18,07	10,04	8,89	10,07	9,14
Dotazione documentaria (calcolato su un patrimonio effettivo di circa 37.074 documenti)	per abitante	documenti / popolazione	2 – 3	2,29	2,28	2,28	2,26
Dotazione di periodici	ogni 1.000 abitanti	periodici / popolazione * 1.000	10 – 15	3,71	3,68	3,65	3,63
Incremento della dotazione documentaria (considerate tutte le acquisizioni nell'inventario)	ogni 1.000 abitanti	acquisti / popolazione * 1.000	200 – 250	117,2	95,9	94,8	78,2
EFFICACIA							
Indice di prestito	per abitante	prestiti / popolazione	1,5 – 2,5	1,61	1,63	1,67	1,63
DIFFUSIONE DI NUOVE TECNOLOGIE							
Accessibilità ad Internet	ogni 2.000 abitanti	postazioni / popolazione * 2.000	1	1,36	1,35	1,34	1,33
Indice di accesso ad internet	Sessioni di collegamento annue/ residenti			0,62	0,86	0,91	0,73

6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

L'utente ha diritto di prendere visione in qualunque momento dei dati anagrafici e di servizio che lo riguardano.

Inoltre, 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 posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Responsabile Area Socio Culturale, dopo aver sentito il responsabile del procedimento, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini entro i quali, se risulta fondato il reclamo, avverrà la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

* * *

Carta dei servizi della Biblioteca pubblica Centro culturale di Rubano

INDICE

Denominazione ed elementi identificativi

1 - Finalità e principi

1.1 - Finalità della Biblioteca pubblica Centro culturale di Rubano

1.2 - A cosa serve la Carta dei servizi di biblioteca

1.3 - Principi fondamentali della Carta dei servizi di biblioteca

2 - Orario di apertura

3 - Servizi

3.1 - Servizio di consultazione e studio in sede

3.2 - Servizio di prestito dei documenti

3.2.a - Servizio di prestito individuale

3.2.b - Servizio di prestito per Enti e scuole

3.2.c - Materiali esclusi dal prestito

3.2.d - Materiali ammessi al prestito con limiti

3.2.e - Durata del prestito e numero dei documenti ammessi

3.2.f - Prenotazioni

3.2.g - Restituzione

3.2.h - Contenzioso

3.2.i - Sospensione dal servizio

3.3 - Servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e document delivery al di fuori della provincia di Padova

3.3.a - Prestito interbibliotecario in entrata

3.3.b - Prestito interbibliotecario in uscita

3.3.c - Document delivery

3.4 - Servizio di consulenza bibliografica e reference

3.5 - Servizio di riproduzione dei documenti

3.6 - Servizio Internet

3.6.a - Modalità di accesso al servizio

3.6.b - Servizi disponibili

3.6.c - Responsabilità ed obblighi per l'utente

3.6.d - Sanzioni

3.7 - Servizio sezione ragazzi

3.8 - Servizio sezione giovani adulti

3.9 - Servizio sezioni speciali

3.9.a - Sezione locale

3.9.b - Sezione dantesca

3.9.c - Opere rare e di pregio

3.10 - Servizio emeroteca

3.11 - Gestione spazi ed attrezzature

3.12 - Iniziative culturali diverse

4 - Tariffe

5 - Indicatori del livello di qualità del servizio

6 - Tutela dei diritti degli utenti

* * *