

# CARTA DEI SERVIZI DEL PRESTITO DOCUMENTARIO DELLA "RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE 1"

## Art. 1 Premesse

### 1.1. Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi di prestito della rete "Bibliotecaria Provinciale 1" con riferimento alla normativa vigente in materia di servizi, ha lo scopo di favorire la tutela dei diritti degli utenti relativamente all'erogazione del servizio di prestito librario e documentario.

### 1.2. Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza

Imparzialità

Continuità

Accessibilità

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Il funzionamento del servizio di prestito della Rete PD1 si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

La rete PD1 effettua monitoraggi dei bisogni, fissa standard di quantità e di qualità del servizio e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti, sulla base di dati di rilevazione richiesti dalla Regione Veneto e/o altri Enti Istituzionali.

## Art. 2 servizio di prestito

Ogni biblioteca della Rete PD1 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 disponibile anche in una biblioteca della Rete PD1 diversa da quella dove l'utente ha effettuato la richiesta.

La circuitazione dei documenti si realizza con un collegamento settimanale fra le biblioteche della Rete PD1, ad esclusione di eventuali periodi di festività, di cui sarà data tempestiva comunicazione agli utenti. Per accedere al servizio di prestito l'utente deve chiedere il rilascio della tessera di rete rivolgendosi ad una qualsiasi delle biblioteche della Rete PD1.

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

## Art. 3 La tessera di rete per l'accesso al prestito

Qualsiasi persona può chiedere il rilascio della tessera per accedere al servizio di prestito presso una qualsiasi biblioteca della Rete PD1, 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, 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 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 PD1 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 PD1.

In caso di smarrimento l'utente può richiedere una nuova tessera a qualsiasi biblioteca della Rete PD1, 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 PD1, 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 PD1, 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 o riguardano presso una qualsiasi biblioteca della Rete PD1.

#### **Art. 4 La tessera di prestito per Enti e Associazioni**

E' prevista inoltre, per Enti e per Associazioni, un'apposita tessera che può essere rilasciata dalla biblioteca della Rete PD1 dove ha sede l'Ente o l'Associazione 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 questa tessera è possibile usufruire del servizio di prestito dei materiali posseduti dalla biblioteca del comune ove ha sede l'ente o la classe scolastica.

Eventuali prestiti da altre biblioteche della Rete PD1 devono essere concordati direttamente con la biblioteca proprietaria del materiale bibliografico.

#### **Art. 5 Materiale escluso dal prestito**

E' di regola escluso dal prestito della Rete PD1 il seguente materiale:

- manoscritti e dattiloscritti o stampati anteriormente all'anno 1990;
- materiale sottoposto a vincoli giuridici;
- materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (es. Sezione Locale);
- tesi di laurea o di dottorato;
- opere di consultazione generale, ivi compresi i dizionari, le enciclopedie, i repertori catalografici e bibliografici ed altro materiale di rilevanza bibliografica o di frequente consultazione, in rapporto alla specificità delle raccolte.

Nel catalogo il materiale sopra elencato è segnalato come "escluso dal prestito".

#### **Art. 6 Materiale ammesso al prestito con limiti**

E' ammesso al prestito con limiti il seguente materiale:

- materiale multimediale, quale DVD, CD-rom e VHS;
- periodici e riviste, dal penultimo numero. Il numero corrente rimane a disposizione del pubblico in consultazione.

L'utente interessato a detto materiale dovrà recarsi personalmente, munito di tessera, a ritirarlo e restituirlo presso la Biblioteca proprietaria. Il prestito non è rinnovabile.

#### **Art. 7 Durata del prestito e numero documenti ammessi**

Il numero massimo di documenti che l'utente può ricevere in prestito, cumulativamente da tutte le biblioteche della Rete PD1, è consentito nella quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

Tipo di documenti	Durata prestito	Numero massimo Documenti prestabili	Rinnovo
<b>LIBRI</b>	<b>28 giorni</b>	<b>7</b>	<b>3 volte</b>
<b>MULTIMEDIALI</b>	<b>7 giorni</b>	<b>2</b>	<b>NO</b>
<b>RIVISTE E PERIODICI</b>	<b>28 giorni</b>	<b>2</b>	<b>NO</b>

Il rinnovo dei libri può essere richiesto, telefonicamente o via e-mail, da 7 gg prima e fino alla scadenza del prestito, purchè il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

#### **Art. 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.

Quando il libro assegnato o prenotato è disponibile al prestito la Biblioteca prescelta, l'utente viene avvisato, entro 6 giorni, nelle forme più opportune (telefono, posta elettronica, SMS, ecc).

Qualora un utente non provveda a ritirare il libro richiesto entro 7 giorni di apertura dall'avviso, entro il giro successivo per le novità editoriali, il libro sarà rimesso nella disponibilità degli altri utenti.

L'utente può richiedere cumulativamente un massimo di 3 assegnazioni e un massimo di 3 prenotazioni. La prenotazione dei multimediali viene fatta dalla biblioteca proprietaria.

#### **Art. 9 Restituzione**

Al termine del periodo di prestito previsto l'utente che non ha chiesto il rinnovo del prestito – come indicato all'art. 7 – deve provvedere alla restituzione del materiale preso in prestito, presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete PD1, ad eccezione del materiale previsto all'art. 6. L'utente è invitato a segnalare eventuali difetti presenti nei documenti restituiti per consentire di eliminarli a beneficio degli altri utenti.

Qualora il lettore non restituisca i documenti entro 6 mesi dalla scadenza verrà sospeso automaticamente dal prestito fino all'avvenuta restituzione.

## Art. 10 Consulenza Bibliografica

Ciascuna Biblioteca della Rete PD1 si impegna a:

- predisporre apposite guide "all'uso dei servizi di prestito"
- a istruire e orientare l'utente a utilizzare, in maniera autonoma e proficua, la dotazione bibliografica e documentaria della rete PD1;
- a dare la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario

## Art. 11 Danneggiamento o smarrimento dei libri e altri materiali

L'utente che restituisca danneggiato o smarrisca un libro o altro materiale ricevuto in prestito, deve provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione che, a giudizio del Responsabile della Biblioteca proprietaria, può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa purchè della stessa completezza e di analoga veste tipografica o, se ciò non sia possibile, al versamento di una somma non inferiore al 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.

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 e, nel caso, denunciato all'autorità giudiziaria.

## Art. 12 Indicatori del livello di qualità del servizio

Ogni Amministrazione Comunale aderente alla Rete PD1 si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità del proprio servizio di prestito e pertanto per il triennio 2012 - 2014 propone gli standard obiettivo sotto elencati che ciascuna biblioteca si impegnerà a raggiungere.

	Obiettivi standard	Valore
1	Numero acquisizione annue di documenti ogni 1000 ab.	40
2	Percentuale di richiesta soddisfatta immediatamente	80%
3	Tempi di attesa per iscrizione (garantito all'80% dei casi)	10'
4	Tempi di attesa per prestito (garantito all'80% dei casi)	10'
5	Tempi di attesa per prestiti di rete (garantito all'80% dei casi)	Min. 8 gg - max 15 gg

## Art. 13 Tutela dei diritti degli utenti

### A. PROPOSTE

Gli utenti possono presentare proposte per il miglioramento del servizio di prestito. Il Responsabile di ciascuna Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione della proposta.

### B. RECLAMI

Sono previste procedure di reclamo, sia in forma singola che in forma associata, per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità del servizio di prestito, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo o dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato per iscritto, via fax o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo di chi lo inoltra. I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

### C. DIRITTI E DOVERI

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

- le Biblioteche della Rete PD1 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 PD1 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, collaborativi con il personale delle biblioteche della Rete PD1.

**Art. 14 Prestito interbibliotecario provinciale**

Presso ciascuna biblioteca della Rete PD1, l'utente può chiedere, a prestito gratuito, libri e materiali documentari appartenenti ad altre biblioteche comunali presenti nella Provincia di Padova.

## Servizi di riproduzione.

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi quali la scannerizzazione è disponibile per gli utenti in possesso della tessera della Biblioteca che abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e limitatamente al materiale documentario custodito dalla biblioteca.

Alcune tipologie di documenti sono esclusi dalla riproduzione tramite fotocopie (fondo storico manoscritto e a stampa, pubblicazioni rare, in cattivo stato di conservazione, tesi di laurea senza preventivo consenso dell'autore, qualsiasi altra pubblicazione che possa essere danneggiata dalla fotocopiatura). Per le pubblicazioni escluse dalla fotocopiatura è possibile, a richiesta e con parere favorevole del Responsabile, la riproduzione tramite fotografia digitale, scanner o microfilm.

Il servizio è realizzato dal personale della biblioteca.

La fotocopiatura prevede un massimo di 10 pagine in B/N o a colori a persona. Tale servizio è gratuito.

Nell'utilizzo del formato, ad eccezione di richieste particolari, è adottato quello più conveniente.

## Servizio di mediateca (Internet e postazione multimediale)

La biblioteca di Curtarolo offre ai propri utenti la possibilità di accesso ad Internet, gratuitamente, come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. L'accesso alle 2 postazioni multimediali è consentito agli utenti che siano in possesso della tessera della biblioteca e che risultino iscritti al servizio di accesso multimediale previa compilazione dell'apposito modulo di registrazione e la relativa accettazione di quanto di seguito previsto:

### 1.1 Iscrizione al servizio

Secondo una procedura che è legata alla L. 155 del 31/07/2005 e successivi aggiornamenti, è previsto che ad ogni accesso alla rete internet corrisponda una persona identificabile. L'accesso alle postazioni multimediali è pertanto consentito agli utenti che siano in possesso della tessera della biblioteca e si siano registrati al servizio depositando copia (digitale) di un documento di identità valido.

Per i **minori di 18 anni** si acquisiranno la firma e la copia del documento di un genitore, che dovrà essere presente all'iscrizione. A loro tutela, la presenza del genitore è obbligatoria almeno durante la prima navigazione per i ragazzi dai 12 ai 15 anni; almeno per 3 volte per i ragazzi di età inferiore ai 12 anni.

Si ricordano in ogni caso le indicazioni fornite dalle "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete" che si riportano in calce alla presente.

### 1.2 Servizi disponibili al pubblico

Sono disponibili i seguenti servizi gratuiti: utilizzo pacchetti office e openoffice, utilizzo scanner, navigazione internet, stampa fino ad un massimo di 10 fogli a persona.

Il bibliotecario, per motivi tecnici o di servizio, può non permettere operazioni di scarico dati e di stampa che richiedano tempi supplementari rispetto al periodo di consultazione.

### 1.3 Modalità di funzionamento

E' obbligatorio avere con sé la propria tessera durante l'accesso a internet ed alle postazioni multimediali. L'uso della tessera è strettamente personale.

L'uso della postazione è individuale e non è in ogni caso consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione.

Ogni utente può utilizzare le postazioni per non più di un'ora al giorno, prolungabile solo in assenza di altre richieste. In caso di problemi tecnici, non è previsto il recupero dei tempi non fruiti.

Il servizio è disponibile nei giorni e negli orari di apertura al pubblico dei servizi della biblioteca, compatibilmente con lo svolgimento dei corsi e delle attività di promozione previste all'interno della biblioteca quali: letture, animate, corso di musica per ragazzi, ecc.

Il servizio è rivolto a utenti che siano già in possesso delle conoscenze informatiche di base.

Per i minori di 15 anni sono previste modalità particolari di fruizione del servizio:

- i minori di 15 anni accedono al servizio dalla postazione visibile dal bibliotecario (sezione ragazzi);
- il tempo di utilizzo è di norma di 30 minuti;
- l'uso della postazione è individuale, fatta eccezione per particolari attività di ricerca.

### 1.4 Responsabilità e obblighi per l'utente

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet e per la violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti; non è permesso alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware delle postazioni multimediali.

L'utente è a conoscenza del fatto che gli accessi alla rete vengono registrati e possono essere verificati su richiesta delle autorità competenti (es. Polizia postale).

### **1.5 Sanzioni**

La violazione degli obblighi di cui al presente disposto, può comportare: interruzione della sessione, sospensione o esclusione dall'accesso al servizio e denuncia.

### **1.6 Disciplinare di utilizzo.**

*servizio di mediateca.* L'uso della postazione è individuale e non è in ogni caso consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione. L'accesso ad Internet, consentito per non più di un'ora al giorno salvo eventuale estensione in caso di disponibilità, è un servizio gratuito. Le postazioni sono dotate di attrezzature informatiche quali lettore CD, DVD, masterizzatore. Date le attuali configurazioni del software di gestione delle postazioni multimediali della biblioteca, non è consentita la consultazione in sede del materiale su supporto vhs, dvd, cd-rom disponibile al prestito o di proprietà dell'utente che preveda una qualsiasi installazione sulla macchina.

Gli utenti iscritti alla mediateca possono usufruire del *servizio* di scarico dati su supporto magnetico, stampa, posta elettronica presso fornitori di free e-mail, utilizzo dei programmi di videoscrittura e di un programma grafico per il ritocco fotografico.

In biblioteca è inoltre attivo il servizio Wi-Fi grazie al quale gli utenti che dispongono di un PC portatile, di un Tablet PC o di un PDA dotato di scheda certificata possono navigare in Internet.

Gli utenti che non rispettino le indicazioni del presente disciplinare potranno essere sospesi dall'utilizzo del **servizio**.

## RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA DEI MINORI IN RETE AD USO DEI GENITORI

Le presenti Raccomandazioni sono destinate ai genitori, allo scopo di informarli sugli eventuali rischi nei quali i figli in età minore possono incorrere utilizzando Internet, e di suggerire qualche soluzione.

### Premessa

INTERNET costituisce la più vasta rete di reti di computer esistente.

Creata come strumento per lo scambio elettronico di informazioni tra un limitato numero di organizzazioni, essa si è velocemente estesa a livello mondiale, aprendosi anche a privati cittadini e modificando, così, profondamente la sua funzione originaria.

Internet, oggi, offre non solo la possibilità di scambio di informazioni, ma anche una gamma di servizi sempre più ampia e diversificata: dalla posta alle conferenze elettroniche, dai servizi gratuiti per i cittadini ai servizi commerciali, fino alle operazioni finanziarie.

Considerando l'evoluzione tecnologica e la diffusione sempre crescente di Internet, è difficile prevederne i possibili ulteriori sviluppi.

Internet, dunque, è nata come strumento per gli adulti; benché attualmente siano disponibili in rete servizi informativi, educativi e ricreativi specificamente destinati ai bambini e ragazzi, tuttavia il libero accesso ai siti e l'assenza di un efficace sistema di controllo dell'uso da parte di questi, rendono possibile che i ragazzi si trovino ad imbattersi in situazioni poco appropriate o addirittura rischiose.

### Quali i rischi?

Gli eventuali rischi per il minore possono riguardare:

1. La sua tutela intellettuale ed educativa:

- l'attendibilità non sempre garantita delle informazioni presenti in rete;
- il facile accesso a siti con contenuti scabrosi, violenti, razzistici;
- il libero accesso a newsgroup o chat (conferenze elettroniche) che affrontano in tempi più vari e senza alcun controllo sulla qualità degli interventi;

2. la sua sicurezza personale:

- la comunicazione di dati strettamente personali (nome, età, indirizzo, telefono, ecc.) anche quando indirizzata a persone ritenute di fiducia, per la possibilità che i dati stessi siano catturati da altri utenti e utilizzati per scopi illeciti;
- l'anonimato o la possibilità che gli interlocutori del minore si presentino sotto falsa identità (nome, età, indirizzo, ecc.) per caprine con l'inganno l'attenzione e la fiducia a fini illeciti o lesivi del suo equilibrio psicologico o della sua incolumità;

3. la sicurezza finanziaria personale o dei genitori:

- possibilità di fare acquisti - anche di grossa entità - e di eseguire operazioni finanziarie dietro semplice comunicazione del numero di carta di credito;
- possibile uso improprio, da parte di terzi che li catturino, delle coordinate e dei dati bancari (conti correnti, numeri di carta di credito, ecc.) inviati in linea;

4. la sicurezza legale:

è possibile incorrere, anche non intenzionalmente, in infrazioni a leggi vigenti (comportanti anche conseguenze civili o penali).

### Soluzioni possibili

Esistono varie soluzioni che i genitori possono adottare per limitare in qualche modo l'accesso indiscriminato dei minori ai siti ed evitare che siano contattati da altri per scopi illeciti.

### L'educazione all'uso

Apparentemente è la soluzione più impegnativa, ma senz'altro anche la più efficace. Essa richiede all'adulto la conoscenza di Internet e una buona esperienza di "navigazione", oltreché un apporto di confidenza e fiducia con il minore.

In altre parole, l'adulto dovrà essere in grado di spiegare al ragazzo in maniera esauriente (assumendo il ruolo di persona dotata di esperienza e di guida, piuttosto che di censore) quali sono le risorse presenti sulla rete, mettendo al contempo in guardia contro eventuali rischi della navigazione e suggerendo un codice di comportamento attento e responsabile.

In sintesi, le regole da seguire possono essere le seguenti:

- fare esperienza di navigazione comune;
- stabilire insieme, in un clima di "complicità" reciproca, i siti che meritano di essere visitati oppure no;
- spiegare come funziona la pubblicità in rete e quali possano esserne gli scopi;
- convincere il ragazzo della necessità della riservatezza dei dati personali e della famiglia;
- spiegare che un atteggiamento di scarsa responsabilità in rete può far incorrere, anche inconsapevolmente, in illeciti.

## Raccomandazioni per una navigazione sicura ad uso dei minori

1. Non fornirò mai, senza il permesso dei miei genitori, a chi incontrerò sulla rete informazioni personali, quali nome, indirizzo di casa, numero di telefono o scuola frequentata.
2. Non accederò a siti che comportino un pagamento ulteriore senza il permesso dei miei genitori.
3. Non comunicherò a nessuno, e per nessuna ragione, il numero di carta di credito o le coordinate e i dati bancari dei miei genitori.
4. Non fisserò appuntamenti, né incontrerò alcuno conosciuto sulla rete, senza aver prima avvisato i miei genitori.
5. Avviserò sempre il personale della biblioteca o i miei genitori, quando mi imbatterò in informazioni o altro presenti sulla rete che creano disagio o di cui non capisco bene lo scopo.