



BIBLIOTECA DI BOVOLENTA

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

PREMESSA

La Biblioteca Comunale di Bovolenta è un servizio pubblico senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamentali della società civile e della convivenza democratica.

Essa fa parte del Bacino Bibliografico della Saccisica e del Conselvano (BBSC), la rete di cooperazione ed interscambio che è stata attivata tra i servizi bibliotecari dei Comuni facenti parte di questo territorio, ossia: Bovolenta, Anguillara Veneta, Arre, Arzergrande, Bagnoli di Sopra, Brugine, Candiana, Codevigo, Conselve, Correzzola, Piove di Sacco, Polverara, Pontelongo, Sant'Angelo di Piove di Sacco, San Pietro Viminario e Terrassa Padovana.

MISSIONE

Missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei Cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

La Biblioteca svolge, quindi, un ruolo fondamentale sia come strumento di acculturazione che di informazione.

CARTA DEI SERVIZI

Questo documento fissa i principi e le regole nel rapporto tra l'Amministrazione che eroga il servizio e i Cittadini che ne usufruiscono.

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella "Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e trae spunto dalla "Carta della qualità dei servizi di biblioteca" approvata dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, aggiornata nel giugno 2014.

I principi fondamentali sono i seguenti:

- **Eguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica; l'accesso al servizio di prestito è garantito a tutti;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività ed imparzialità;
- **Continuità:** l'erogazione del servizio di prestito è assicurata con continuità e regolarità; le sospensioni del servizio sono preventivamente e motivatamente comunicate all'utenza;
- **Accessibilità:** ogni eventuale riduzione dell'orario di apertura della Biblioteca viene tempestivamente comunicata agli utenti;
- **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.
- **Efficienza ed efficacia:** il funzionamento del servizio di prestito si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) ed efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

SEZIONI DELLA BIBLIOTECA

- Sezione generale
- Sezione ragazzi
- Mediateca
- Emeroteca

SERVIZI

SERVIZIO	DESCRIZIONE	
Apertura al pubblico	Dal lunedì al giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30	16 settimanali
Orientamento ed accoglienza	Informazioni basilari e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi.	Assistenza immediata e costante
Iscrizione	È necessaria per accedere ai diversi servizi disponibili presso qualsiasi Biblioteca della rete ed è gratuita. La richiesta contiene i dati anagrafici personali, comprensivi di residenza e cittadinanza e viene sottoscritta con allegata fotocopia del documento d'identità valido. Per il minore la richiesta è compilata e sottoscritta da un esercente la responsabilità genitoriale, che vi allega fotocopia del proprio documento d'identità. La Biblioteca utilizza come numero di tessera il codice fiscale dell'utente che richiede l'iscrizione. I dati personali dell'utente sono visibili al personale bibliotecario del BBSC e delle altre reti coinvolte nel prestito interbibliotecario. L'utente può chiedere in qualsiasi momento e presso qualsiasi Biblioteca della rete la cancellazione che avverrà entro il tempo massimo di trenta giorni, se non vi sono pendenze di prestiti in atto.	15 minuti
Consultazione, lettura e studio in sede	Consultazione del patrimonio bibliografico e documentario in maniera libera e gratuita.	Immediata, accesso libero
Disponibilità dei documenti	Conservati in sede Rientrati dal prestito	Immediata Immediata
Consulenza, informazione e assistenza nel reperimento di documenti (reference)	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e non, di banche dati e localizzazione del documento.	Costante ed immediata
Prestito locale	<p>Può accedere al servizio chi è iscritto alla Biblioteca. Il patrimonio di documenti acquisito dalla Biblioteca (libri, kit libro+DVD o libro+CD, supporti multimediali) è generalmente prestabile, ad eccezione del materiale contrassegnato nel catalogo di rete con la dicitura: "Escluso dal prestito" ed i documenti audio-visivi per i quali non sia trascorso il tempo prestabilito dalle vigenti disposizioni di legge.</p> <p>I documenti presi in prestito possono essere restituiti in una qualsiasi delle Biblioteche del Bacino Bibliografico e delle reti coinvolte nel prestito interbibliotecario, indipendentemente da dove si è effettuato il prestito.</p> <p>Durata del prestito e quantità di documenti:</p>	

	Tipo Documenti	Durata prestito	Numero max. documenti prestabili	Rinnovi
	Libri, kit	28 giorni	15	3
	Multimediali	7 giorni	15	

Il rinnovo del prestito può essere chiesto telefonicamente, per fax o via mail da 7 giorni prima fino alla naturale scadenza, purché il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

Al termine del periodo di prestito, l'utente che non l'ha rinnovato deve restituire i documenti presso la Biblioteca frequentata abitualmente o in una qualsiasi Biblioteca della rete.

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

Agli utenti ritardatari vengono inviate comunicazioni personalizzate per sollecitare la restituzione dei documenti.

L'utente che restituisca danneggiato o smarrisca un libro o altro materiale ricevuto in prestito o in consultazione, deve provvedere al suo reintegro o sostituzione con altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. La specifica modalità è concordata con il responsabile della Biblioteca proprietaria dei documenti smarriti o danneggiati.

L'utente viene sospeso dal prestito e/o dall'accesso alle Biblioteche di Bacino dopo che gli siano stati inviati senza alcun riscontro tre solleciti per la restituzione di documenti in prestito oppure quando danneggi o smarrisca il materiale e non lo reintegri come stabilito.

Prenotazione	Un documento, presente o a prestito nel catalogo delle Biblioteche, può essere prenotato tramite la procedura di prenotazione presso una qualsiasi Biblioteca della rete o mediante la prenotazione online. Quando il documento è disponibile presso la Biblioteca, l'utente viene avvisato nella modalità concordata. Se il documento non viene ritirato entro sette giorni dall'avviso, il documento viene rimesso nella disponibilità degli altri utenti.			
Prestito interbibliotecario	Prestito interbibliotecario tra le Biblioteche della Provincia di Padova: il servizio è gratuito.			
Fotocopie/stampe	E' possibile fotocopiare solo documenti della Biblioteca ad esclusivo "uso personale" e nel limite massimo del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright. Costi della copia o della stampa: Foglio formato A4 bianco e nero: € 0,20			
Servizio internet	La Biblioteca dispone di una postazione informatica con accesso ad internet. L'accesso è gratuito e consentito agli utenti iscritti alla biblioteca. Le modalità di accesso ad internet sono fissate nelle apposite "Disposizioni per l'accesso al Servizio Internet" allegate alla presente Carta dei Servizi.	Previa prenotazione, durante le ore di apertura della biblioteca		
Wi-fi	Nel complesso in cui si trova la Biblioteca è attivo il servizio wi-fi gratuito per gli utenti iscritti.			Durante le ore di apertura della biblioteca
MLOL – Media Library On Line	Le collezioni digitali disponibili comprendono contenuti audio e video, audiolibri banche-dati, e-book quotidiani e periodici e l'accesso alla Press Display. MLOL mette a disposizione mediante login i seguenti servizi:			Accessibile autonomamente e gratuitamente 24 ore su 24

	<ul style="list-style-type: none"> - prestito degli e-book, tramite download, con l'utilizzo del proprio PC/tablet/e-reader; - informazioni all'utente circa lo stato dei suoi prestiti, delle prenotazioni, dei rinnovi, dei desiderata, delle disponibilità di materiali, - reference on line; - mailing list; - newsletter; 	
Attività con le scuole	La Biblioteca collabora con le scuole del territorio nella realizzazione di attività e progetti di promozione del libro e della lettura.	Tempi stabiliti in accordo con gli insegnanti

DONAZIONI

Gli Enti pubblici e privati nonché i privati Cittadini possono donare libri e materiale multimediale alla Biblioteca.

Qualora la Biblioteca sia già in possesso del materiale donato o questi non sia coerente con le linee di sviluppo delle raccolte, si riserva di valutare la possibilità di inserire il materiale donato nel suo patrimonio o di metterlo a disposizione di chi lo desiderasse.

FORME DI PARTECIPAZIONE

Gli utenti possono presentare proposte sia per l'acquisto del materiale bibliografico come pure per l'organizzazione dei servizi, per un migliore funzionamento dei servizi stessi.

I suggerimenti devono contenere generalità ed indirizzo dell'utente ed essere inviati o presentati in forma scritta.

RECLAMI

Sono previste forme di reclamo per tutelare l'utente verso 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. Il reclamo può essere presentato in forma orale, per iscritto, per fax o per e-mail all'Ufficio Protocollo dell'Ente: deve contenere le generalità, l'indirizzo di chi lo inoltra e adeguate argomentazioni.

I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

La Biblioteca garantisce all'utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano e che i dati personali verranno utilizzati unicamente per la gestione dei servizi.

Riferimenti normativi

L.R. 50/1984 - *Norme in materia di musei, biblioteche, archivi di enti locali o di interesse locale.*

D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. - *Codice della privacy*

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*

"*Carta della qualità dei servizi di biblioteca*" approvata dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, aggiornata nel giugno 2014

Delibera di C.C. n. 3/2006 - *Approvazione convenzione per l'Istituzione e la Gestione del Bacino Bibliografico della Saccisica e del Conselvano*

Delibera di C.C. n. 15/2010 - *Approvazione rinnovo convenzione per la gestione del Bacino Bibliografico della Saccisica e del Conselvano*