



**COMUNE DI PADOVA**  
Settore Cultura e Turismo

**BIBLIOTECHE CIVICHE PADOVA**



# Indice

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1. Premessa	
1.2. Principi generali	
2. IL SISTEMA DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE DI PADOVA .....	4
2.1. Mission	
2.2. Il Sistema delle Biblioteche Civiche	
2.3. Sedi e storia, raccolte	
2.4. Comunicazione con le Biblioteche Civiche	
2.5. Il personale	
3. LE COLLEZIONI .....	10
3.1. Le raccolte documentarie	
3.2. Documentazione locale	
3.3. Patrimonio antico, raro, di pregio e speciale	
4. INCREMENTO DELLE RACCOLTE .....	11
4.1. Acquisto	
4.2. Scambio	
4.3. Donazioni e lasciti	
4.4. Doni fino a 10 unità	
4.5. Suggerimenti di acquisto (desiderata)	
4.6. Revisione, conservazione e scarto	
5. I SERVIZI .....	13
5.1. Accesso agli spazi	
5.2. Iscrizione e tessera	
5.3. Lettura e consultazione in sede	
5.4. Prenotazione della consultazione	
5.5. Prestito	
5.6. Informazione e documentazione	
5.7. Riproduzione (Document Delivery, DD)	
5.8. Pubblicazione di immagini di beni della Biblioteca Civica Sezione di Conservazione e ricerca	
5.9. Wi-fi	
5.10. Navigazione internet	
5.11. Accesso alla rete elettrica	
5.12. Servizi online	
5.13. Iniziative e attività	
5.14. Servizi per bambini e ragazzi	
6. SUGGERIMENTI E RECLAMI .....	26
7. VALUTAZIONE DEI SERVIZI.....	26
8. INDICATORI DI QUALITA .....	27

# 1. La Carta dei Servizi

## 1.1. Premessa

La *Carta dei Servizi* è una guida alle opportunità offerte al pubblico dalle biblioteche del Comune di Padova che costituiscono il Sistema Bibliotecario Urbano, denominato Biblioteche Civiche di Padova (d'ora in poi Biblioteche Civiche).

Aggiornata ogni due anni o in base a motivate necessità, la *Carta* è un patto stretto con tutti i frequentatori delle biblioteche: essa dichiara i principi ispiratori cui si conforma l'attività delle biblioteche, descrive le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei servizi, individua gli standard di qualità adottati e rende espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

La *Carta* è stilata in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con gli utenti e della qualità dei servizi.

Il Responsabile delle Biblioteche Civiche ne presidia l'attuazione. Il personale delle biblioteche è responsabile della sua corretta applicazione e opera nel rispetto della normativa e dei regolamenti comunali e secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.

La *Carta* è pubblicata sul portale delle Biblioteche Civiche all'indirizzo [www.bibliotehecivichepadova.it](http://www.bibliotehecivichepadova.it) e sul portale istituzionale del Comune di Padova all'indirizzo [www.padovamnet.it](http://www.padovamnet.it).

## 1.2. Principi generali

**Centralità dell'utente:** la soddisfazione dei bisogni informativi, culturali, di documentazione, di studio, di apprendimento permanente, di lettura ricreativa e di svago culturale del pubblico è l'obiettivo principale delle Biblioteche Civiche. L'organizzazione dei servizi tiene conto della necessità di garantire un accesso alle raccolte e ai servizi il più possibile esteso e privo di ostacoli burocratici, nei limiti in cui ciò è consentito dalla normativa vigente in tema di tutela dei beni culturali e di tutela della proprietà intellettuale.

**Uguaglianza e imparzialità:** nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria, i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di età, genere, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale, opinione politica o grado di istruzione.

**Accessibilità e inclusione:** le Biblioteche Civiche operano attivamente per promuovere un'idea di cultura inclusiva e accessibile a tutti, prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengono conto anche delle esigenze dei cittadini che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico o sensoriale. Le biblioteche sono luoghi di inclusione e coesione sociale e sono impegnate a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, di isolamento, di disagio sociale, promuovendo l'integrazione, il confronto e il rispetto delle diversità. Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dalle Biblioteche Civiche alle medesime condizioni e pertanto saranno poste in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio anche alle esigenze dei pubblici deboli.

**Riservatezza:** Le Biblioteche Civiche tutelano la riservatezza dei dati personali, attenendosi alla normativa vigente, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. I dati conferiti al momento del tesseramento sono trattati dal personale addetto esclusivamente per consentire l'individuazione univoca dell'utente; indirizzo, recapiti telefonici, e-mail sono usati per le sole comunicazioni di servizio. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

**Continuità:** i servizi devono essere resi con continuità e regolarità. In caso di impedimenti, le

Biblioteche Civiche si impegnano ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi.

**Gratuità:** le Biblioteche Civiche offrono gratuitamente i propri servizi: l'accesso, la consultazione, la consulenza, il prestito, l'uso delle postazioni informatiche, la connessione wi-fi, i servizi digitali, le attività culturali di promozione della lettura. Per alcuni servizi che comportano spese aggiuntive (di riproduzione, spedizione ecc.) è richiesto il pagamento di una quota a titolo di rimborso forfettario delle spese sostenute dall'ente.

**Pluralismo e assenza di censura:** le collezioni delle Biblioteche Civiche sono aggiornate in tutti i campi del sapere per soddisfare gli interessi delle diverse categorie di utenti. Esse riflettono l'evoluzione e la pluralità degli orientamenti della società contemporanea incoraggiando il dialogo e la conoscenza delle diverse culture e opinioni, nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge. Le raccolte e i servizi non sono soggetti a censura ideologica, politica o religiosa né a pressioni commerciali.

**Partecipazione:** le Biblioteche Civiche perseguono l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni traendo spunto dall'ascolto attento e rispettoso delle sollecitazioni provenienti dagli utenti. Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione del servizio. Ogni utente può presentare osservazioni, esigenze e suggerimenti per migliorare il servizio.

**Efficacia ed efficienza:** le Biblioteche Civiche perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In questa ottica partecipano a progetti locali e nazionali di cooperazione interbibliotecaria anche nell'intento di offrire gratuitamente o al costo più basso l'accesso a documenti e informazioni non presenti all'interno delle proprie collezioni e non altrimenti disponibili.

**Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:** le Biblioteche Civiche si impegnano a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

**Cortesìa:** deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente a ogni richiesta.

## 2. Il sistema delle Biblioteche Civiche

### 2.1. Mission

Il Sistema delle Biblioteche Civiche è un servizio culturale pubblico che risponde ai bisogni di informazione e di crescita culturale della comunità locale, con particolare attenzione alla promozione della lettura quale strumento di benessere sociale e di crescita civile, alle esigenze legate all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero. Il Sistema favorisce l'attuazione del diritto allo studio e la formazione permanente dei cittadini.

Le Biblioteche Civiche costituiscono punti di riferimento per la città, sono spazi liberamente accessibili e aperti alla condivisione e alla convivialità, luoghi di incontro e di dibattito per la crescita culturale e civile della comunità.

Le Biblioteche Civiche contribuiscono ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale trasmettendola alle generazioni future attraverso l'offerta di documentazione sulla realtà locale cui fanno riferimento.

Nella predisposizione e nell'offerta dei servizi si ispirano ai principi del Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche.

Inoltre, la Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica documenta la storia e la cultura di Padova e del suo territorio attraverso la buona conservazione, la conoscenza, lo studio e la valorizzazione delle raccolte storiche, a partire da quelle dalle quali ha avuto origine.

## 2.2. Il Sistema delle Biblioteche Civiche

Il Comune di Padova è titolare del servizio di pubblica lettura, gestisce il Sistema delle Biblioteche Civiche della città con le modalità e nelle forme che meglio rispondono alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni stabilite dalla legislazione nazionale e regionale in materia.

Il Sistema partecipa al Polo Universitario Veneto (PUV) del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) a seguito di deliberazione di G.C. 972 del dicembre 2003, con apposita convenzione. Il polo include la quasi totalità delle biblioteche aperte al pubblico con sede in città allo scopo di realizzare strumenti per un ottimale servizio culturale pubblico, fortemente radicato nel territorio e indirizzato alla cittadinanza, rendendo disponibile in modo coordinato e integrato il patrimonio bibliografico e documentario delle rispettive biblioteche.

Alla Biblioteca Civica è riconosciuto in questo ambito il ruolo di centro servizi per l'intera struttura, è centro gestionale-amministrativo dei servizi, svolge funzioni di coordinamento tecnico-scientifico nei confronti delle altre biblioteche del Sistema; funge da punto unificato per il prestito interbibliotecario (con altre biblioteche, italiane e straniere, che accettino la reciprocità).

In termini gestionali, le Biblioteche Civiche sono dunque una struttura complessa, unitaria per funzione.

In particolare, le biblioteche del Sistema si articolano secondo i profili, distinti e complementari, della biblioteca storica e di conservazione e della biblioteca di pubblica lettura. I profili si sommano nelle funzioni assolte dalla Biblioteca Civica.

### **Il Sistema delle Biblioteche Civiche di Padova è costituito da:**

Biblioteca Civica, che si articola in

- Sezione di Conservazione e ricerca
- Sezione Moderna

Biblioteca Arcella

Biblioteca Bassanello

Biblioteca Brenta- Venezia

Biblioteca Brentella

Biblioteca Forcellini

Biblioteca Sacra Famiglia (ex Savonarola)

Biblioteca Valsugana.

## 2.3. Sedi e storia, raccolte

Le sedi delle Biblioteche Civiche sono direttamente collegate alla struttura cittadina, rispetto alla quale si propongono di rappresentare una distribuzione per quanto possibile omogenea del servizio sul territorio, nell'ottica della vicinanza al cittadino, pur tenendo conto che l'evoluzione tecnologica da un lato e il miglioramento dei servizi di trasporto pubblico dall'altro hanno notevolmente accorciato le distanze tra l'utente, l'informazione e il servizio.

La Biblioteca Civica originariamente collocata all'interno del Palazzo Municipale e poi ospitata in una sede che fu condivisa con la struttura museale e l'archivio, all'interno del complesso monumentale della basilica di Sant'Antonio, si trova dal 1. gennaio 2009 in pieno centro cittadino, all'interno del Centro culturale Altinate San Gaetano.

Le altre Biblioteche Civiche del Sistema Bibliotecario, costituite nella quasi totalità tra il 1979 e gli ultimi anni '80, riflettono nella loro dislocazione la ripartizione del territorio urbano di quegli anni.

### **Biblioteca Civica**

Indirizzo: via Altinate, 71 – 35121 Padova

Telefono: +39 049 8204811, 0498204805 e-mail: biblioteca.civica@comune.padova.it.

La Biblioteca Civica di Padova fu costituita verso la metà del sec. XIX, quando si intese, secondo lo spirito municipale dell'epoca, costituire un unico istituto, comprensivo di raccolte artistiche, museali, bibliografiche e archivistiche, deputato alla custodia delle 'memorie' cittadine.

L'ente tricipite assunse ufficialmente la denominazione Museo Civico nel 1858. Lo sviluppo degli specialismi da un lato e vicende politico-amministrative dall'altro avrebbero nel tempo scisso l'istituto in Musei, Biblioteca e Archivio, cui si aggiunse l'attribuzione di parte dell'archivio

comunale, degli archivi delle corporazioni soppresse e di quelli di istituti e corporazioni laiche cittadine all'Archivio di Stato di Padova, istituito nel 1948. La soppressione delle corporazioni religiose e la liberalità di alcuni cittadini padovani (il conte Girolamo Polcastro, l'ingegnere e patriota Alberto Cavalletto, gli eredi del conte Pietro Leopoldo Ferri, il notaio Agostino Palesa, il professore Alberto De Visiani, per citare solo i principali del sec. XIX) fornirono, insieme all'archivio del Comune, i primi nuclei delle raccolte bibliografiche, alle quali altre se ne aggiunsero incessantemente anche durante il secolo successivo.

Ne usciva confermato il ruolo di rispecchiamento della storia e cultura cittadina, al quale si deve il fatto che biblioteche e archivi personali, di famiglia, di associazioni e movimenti radicati nella città continuano ancora oggi a susseguirsi. Tra le ultime acquisizioni, citiamo la raccolta libraria e multimediale del cinefilo Piero Tortolina, la biblioteca del pedagogo Giuseppe Flores d'Arcais, la biblioteca e l'archivio del biologo e naturalista Umberto D'Ancona e della moglie Luisa Volterra, l'Archivio di Lotta Femminista per il salario al lavoro domestico - Donazione Mariarosa Dalla Costa, la raccolta di CD musicali di Roberto Martino.

Il legame con la città rappresenta l'elemento di più forte caratterizzazione anche del profilo attuale della Biblioteca Civica, la quale si propone come obiettivo prioritario (oltre al fatto di assolvere ai compiti di *grande public library* per la città) quello di assicurare nel tempo la conoscenza della sua storia e cultura e di documentarne la progressiva evoluzione, anche materiale e urbanistica, e caratterizzazione culturale.

Nel rispetto del profilo originario, sono mantenuti prioritari i filoni di acquisizione relativi all'arte e alla letteratura, alla storia e alla cultura locale; specifica attenzione è riservata inoltre ad alcuni ambiti tematici considerati caratterizzanti, a partire da alcune delle raccolte originarie, come l'italianistica (in particolare nelle specializzazioni dantesca e petrarchesca), la storia della lingua, la letteratura di genere.

Complessivamente le raccolte ammontano a circa 500.000 volumi, dei quali circa il 50% è costituito da libri antichi (manoscritti, incunaboli, edizioni dei secoli XVI-XIX), una decina di archivi e una raccolta di iconografia locale (Raccolta Iconografica Padovana, R.I.P.) di circa 12.000 pezzi, su vari supporti, e varie raccolte speciali (bandi, manifesti, 'papiri' di laurea etc.). La dotazione di periodici è particolarmente consistente nella Sezione di conservazione e ricerca, che conta circa 2.800 titoli cessati, mentre sono circa 200 quelli correnti tra abbonamenti, scambi e doni, che si aggiungono agli oltre 60 delle Biblioteche Decentrate, a costituire l'offerta complessiva di Sistema.

Dal 2009 è stata possibile la costituzione di una sezione a scaffale aperto costituita da ca. 15.000 volumi, ca. 2.000 dvd e ca. 1.400 cd musicali. Uno spazio specifico è allestito all'interno della sezione a scaffale aperto a favore dell'utenza ipovedente, fornita di audiolibri e libri a grandi caratteri.

Gli spazi al pubblico comprendono, nella Sezione Moderna, dotata di circa 100 posti l'area a Scaffale Aperto, la Sala Ragazzi, l'area riservata per consultazioni specifiche (libri da depositi, materiali locali, giornali e riviste), la Sala giornali e riviste (emeroteca) e 1 postazione per navigazione in internet; nella Sezione di Conservazione ricerca una sala riservata alla consultazione del materiale antico, raro e di pregio, dei grandi formati e dei materiali speciali dotata di 20 posti a sedere.

### **Biblioteca Arcella**

Indirizzo: via Jacopo da Ponte, 7 – Padova

Telefono: +39 049 8204846, e-mail [biblioteca.arcella@comune.padova.it](mailto:biblioteca.arcella@comune.padova.it).

La Biblioteca Arcella è attiva nel quartiere 2 nord, zona Arcella/San Bellino è circondata da un'area verde con panchine, per momenti di svago, socialità e attività di lettura per i bambini.

La struttura è ampia e luminosa, attrezzata per la consultazione, lo studio e la lettura in sede con una disponibilità di una ventina di posti a sedere, dotati di connessione alla rete wifi libera e gratuita Padovaweb. La biblioteca offre due postazioni fisse per la navigazione in internet.

Nell'ingresso è allestito un angolo per giornali e riviste (emeroteca) con quattro posti sedere. Si segnala la presenza una raccolta dedicata ai libri su Padova e il territorio Veneto. La biblioteca, inoltre, mette a disposizione un angolo per il libero scambio e il dono dei libri.

Il patrimonio della Biblioteca Arcella ammonta a circa 18.500 documenti ed è articolato nelle sezioni per adulti e per ragazzi e bambini. La parte più consistente è costituita da opere di fiction

e narrativa. È presente una piccola sezione multimediale di circa 500 DVD, in massima parte film rivolti alle diverse fasce d'età. Per quanto riguarda la particolarità della raccolta, una certa rilevanza è stata data alle guide turistiche e ai libri sul cinema.

Per i più piccoli, la biblioteca dispone di una saletta dedicata, attrezzata con un accogliente angolo morbido, che raccoglie proposte di lettura di qualità (3.500 titoli circa), anche in relazione alle linee guida dell'iniziativa pedagogica Nati per leggere, rivolta a bambini dall'età prescolare alla fascia delle scuole dell'infanzia e primaria.

### **Biblioteca Bassanello**

Indirizzo: via dell'Orna, 21/a - 35124 Padova

Telefono: +39 049 8205037, e-mail [biblioteca.bassanello@comune.padova.it](mailto:biblioteca.bassanello@comune.padova.it).

La biblioteca Bassanello è attiva sul territorio del quartiere 4 sud-est di Padova, è ubicata in zona Guizza, nei pressi di Piazza Cuoco, inserita in un contesto urbano tranquillo, con un grande parco pubblico adiacente e vicino alle scuole del quartiere. La struttura è facilmente raggiungibile con il tram e l'accesso è facilitato anche dalla presenza di un ampio parcheggio. Disposta su tre sale open space, offre posti a sedere dotati di presa elettrica per lavoro con pc portatile, studio, lettura e consultazione. È dotata della rete wifi libera e gratuita Padovaweb. Sono inoltre presenti tre postazioni fisse per la navigazione in internet.

Il patrimonio è di circa 21.000 documenti, articolato in sezioni per adulti, per bambini e ragazzi. Sono presenti sezioni speciali: una piccola raccolta di Comics e Graphic novel e una raccolta in via di sviluppo di libri in lingua originale (inglese, francese). La biblioteca possiede inoltre una sezione multimediale di circa 600 film in DVD e alcuni audiolibri rivolti alle diverse fasce d'età.

La biblioteca offre una piccola sezione di quotidiani e riviste.

Per quanto riguarda la narrativa adulti, è stata posta attenzione alla raccolta di romanzi della letteratura orientale (Cina e Giappone) e in genere delle letterature non europee. L'aggiornamento della saggistica divulgativa sta sviluppando le tematiche del bullismo, cyberbullismo, problematiche legate all'iperconnessione alla rete internet e all'uso/abuso dei social media.

È presente, inoltre, una sezione locale con libri su Padova e il territorio Veneto.

La biblioteca per bambini e ragazzi ha una sala dedicata con un angolo morbido per i più piccoli, possiede circa 6.000 volumi, è attentamente aggiornata, anche seguendo le bibliografie proposte dall'iniziativa pedagogica Nati per leggere, accoglie un'ampia scelta di album illustrati e un angolo interamente dedicato ai ragazzi (young adult).

È presente una piccola sezione di libri per bambini e ragazzi in lingua originale (soprattutto inglese, francese).

### **Biblioteca Brenta-Venezia**

Indirizzo: via San Marco, 300 - 35129 Padova

Telefono: +39 049 8204871, e-mail [biblioteca.brenta@comune.padova.it](mailto:biblioteca.brenta@comune.padova.it).

La Biblioteca Brenta Venezia è attiva nel quartiere 3 est, nella zona centrale di Ponte di Brenta, in uno stabile articolato su due piani.

La struttura offre posti a sedere per studio e consultazione in un ampio spazio e due postazioni per la navigazione in internet. È dotata della rete wifi libera e gratuita Padovaweb a uso dei dispositivi personali (primo piano).

Il patrimonio della biblioteca è di circa 16.500 documenti, articolato in sezioni per adulti, bambini e ragazzi. Sono presenti una sezione dedicata all'Africa e una raccolta multimediale di circa 170 film in DVD. A disposizione del pubblico, presso il piano terra, vi è uno spazio emeroteca che consta di una discreta varietà di periodici. È presente, inoltre, una sezione locale dotata di libri su Padova e il territorio Veneto.

La sezione rivolta a bambini e ragazzi (circa 5.000 titoli), situata al piano terra, offre un'ampia raccolta di libri cartonati, albi illustrati, storie, favole e fiabe, poesie e filastrocche per i piccoli, aggiornata con costante attenzione all'iniziativa pedagogica Nati per leggere; sono inoltre presenti fumetti, romanzi e racconti per i più grandi, oltre ad una buona sezione dedicata alla divulgazione saggistica per ragazzi sulle diverse discipline.

### **Biblioteca Brentella**

Indirizzo: via Dal Piaz, 3 – 35136

Telefono: +39 049 8205067, e-mail [biblioteca.brentella@comune.padova.it](mailto:biblioteca.brentella@comune.padova.it).

La Biblioteca Brentella si trova nel quartiere 6 ovest, zona Chiesanuova, ed è ubicata al piano terra dell'edificio che ospita alcuni servizi del Comune e dell'Ulss, vicino a una zona verde adibita a parco. È disposta su tre sale e offre posti a sedere per lo studio e la consultazione, con connessione libera e gratuita alla rete wifi Padovaweb. A disposizione del pubblico ci sono due postazioni fisse per la navigazione in internet. L'accesso alla biblioteca è facilitato dalla presenza di un ampio parcheggio.

Il patrimonio librario conta oltre 16.000 documenti ed è articolato in sezioni per adulti, bambini e ragazzi, più una raccolta multimediale in DVD e audiolibri.

Nello sviluppo delle raccolte, è stata posta particolare attenzione alle problematiche familiari e all'aggiornamento delle opere di saggistica sull'età evolutiva contenute in uno scaffale dedicato. È presente una sezione Graphic novel in costante aggiornamento.

Nell'area emeroteca con posti dedicati anche alla consultazione, sono disponibili circa 15 periodici, tra quotidiani e riviste. È presente, inoltre, una sezione locale con libri su Padova e il territorio Veneto.

La biblioteca per ragazzi (5.500 titoli circa) con una sala ampia e luminosa dedicata, è dotata di un accogliente spazio morbido per i più piccoli, con primi libri e una ricca selezione di albi illustrati, aggiornata con attenzione alle linee guida dell'iniziativa pedagogica Nati per leggere. Sono presenti anche numerose proposte di lettura per ragazzi e giovani adulti (Young Adult).

### **Biblioteca Forcellini**

Indirizzo: via Boccaccio, 80 – 35128

Telefono: +39 049 8204227, e-mail [biblioteca.forcellini@comune.padova.it](mailto:biblioteca.forcellini@comune.padova.it).

La Biblioteca Forcellini si trova nel quartiere 3 est, in zona Camin, ed è ubicata al secondo piano dell'edificio che ospita la sede del quartiere e altri uffici del comune. Ampia e luminosa, offre una ventina di posti a sedere per lettura, studio e consultazione, con connessione libera e gratuita alla rete wifi Padovaweb. Sono a disposizione 3 postazioni PC fisse per navigazione in internet. È inoltre allestito un accogliente salottino per la consultazione dei quotidiani e riviste dell'angolo emeroteca. La biblioteca dispone di un comodo parcheggio gratuito.

Il patrimonio è di circa 28.000 documenti, articolato nelle sezioni adulti, bambini e ragazzi. È presente una sezione multimediale di film/documentari in DVD e una raccolta Comics.

La sezione adulti si contraddistingue per la presenza di titoli di narrativa e altre discipline non facilmente reperibili nel territorio padovano. Si segnalano, inoltre, le raccolte sulle discipline scienze sociali e storia. La ricca dotazione di narrativa ha posto particolare attenzione alle opere prime di scrittori emergenti e ha altresì sviluppato un approfondimento della cultura e letteratura dell'est europeo. La biblioteca possiede una discreta selezione di libri in lingua originale (inglese, francese, tedesco, spagnolo). È presente, infine, una raccolta di libri su Padova e il territorio.

Alla raccolta libraria per bambini e ragazzi, che conta un patrimonio di circa 6.000 titoli, è dedicata una saletta, attrezzata con tavolino, angolo morbido e organizzata per facilitare i piccoli utenti. La collezione per bambini viene costantemente aggiornata anche in relazione alle linee bibliografiche dell'iniziativa pedagogica Nati per leggere.

Un'attenzione speciale è riservata ai libri per bambini e ragazzi dedicati alla musica. La biblioteca si è dotata di recente di un comodo baby pit stop per mamme con piccolissimi utenti.

### **Biblioteca Sacra Famiglia (ex Savonarola)**

Indirizzo: Piazza Napoli, 40 Padova

Telefono: +39 049 8204878, e-mail [biblioteca.savonarola@comune.padova.it](mailto:biblioteca.savonarola@comune.padova.it).

La Biblioteca Sacra Famiglia è attiva nel quartiere 5 sud-ovest, zona Sacra Famiglia, e si trova al centro dell'ampio parco di Piazza Napoli, al secondo piano mansardato di uno stabile che ospita anche il Consiglio di quartiere. L'accesso alle sale è facilitato dalla presenza di un ascensore. La zona offre un comodo parcheggio gratuito nelle immediate vicinanze. La sede, non molto ampia ma particolarmente accogliente, articola lo spazio in tre sale, con disponibilità di posti

a sedere per lo studio e la consultazione. Dispone di connessione libera e gratuita alla rete wifi Padovaweb.

La biblioteca offre la possibilità di lettura di alcuni quotidiani, è dotata di un patrimonio ben curato e selezionato di circa 9.500 documenti, organizzati nelle sezioni per adulti, bambini e ragazzi. Possiede una buona raccolta multimediale di film in DVD e una sezione dedicata a libri su Padova e il territorio.

La zona dedicata ai bambini e ragazzi (3.000 titoli circa) è situata in una saletta accogliente e colorata, dotata di angolo morbido, piccoli tavoli e sedie. La raccolta libraria e multimediale per ragazzi è curata e aggiornata, anche secondo le linee guida previste dall'iniziativa pedagogica Nati per leggere.

### **Biblioteca Valsugana**

Indirizzo: via Astichello, 18 - 35135 Padova

Telefono: +39 049 8204870, e-mail [biblioteca.valsugana@comune.padova.it](mailto:biblioteca.valsugana@comune.padova.it).

La Biblioteca Valsugana si trova nel quartiere 6 ovest, in zona Sacro Cuore, ed è ubicata al primo piano dello stabile che si affaccia su Piazzetta Scimone. Ampia e luminosa, dispone di numerosi posti a sedere per ricerca e studio e della rete wi-fi libera e gratuita Padovaweb.

L'accesso alla struttura è facilitato dalla presenza di un ampio parcheggio.

Il patrimonio della biblioteca è costituito da circa 17.000 documenti, diviso in sezioni per adulti, per bambini e ragazzi. Sono presenti sezioni speciali: Comics, Graphic novel e Silent book, una sezione multimediale di circa 1300 DVD, audiolibri e un'emeroteca con diversi quotidiani e riviste. È inoltre presente una sezione locale con libri su Padova e il territorio Veneto.

La raccolta per adulti si contraddistingue per l'approfondimento di tematiche riguardanti la storia della malavita organizzata in Italia e le sue implicazioni, le medicine alternative e le religioni.

La sezione per bambini e ragazzi, che conta un patrimonio di circa 5.500 titoli, è dotata di uno spazio morbido dedicato ai più piccoli ed è in costante aggiornamento, sia per quanto riguarda la raccolta di albi illustrati, con attenzione ai titoli consigliati dall'iniziativa pedagogica Nati per Leggere, sia per i romanzi dedicati ad adolescenti e giovani adulti. La biblioteca possiede, inoltre, una piccola sezione di libri per ragazzi in lingua straniera (inglese, francese, tedesco e spagnolo).

## **2.4 Comunicazione con le Biblioteche Civiche**

Il personale è sempre disponibile per informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dal Sistema bibliotecario, anche per telefono o per e-mail.

Le biblioteche assicurano l'informazione agli utenti sui servizi disponibili e sulle modalità di utilizzo, sulle iniziative, le attività e i progetti attraverso una pluralità di strumenti:

- portale web [www.bibliotechecivichepadova.it](http://www.bibliotechecivichepadova.it)
- canali social del Settore Cultura e Turismo
- newsletter delle Biblioteche Civiche
- messaggi informativi
- mailing-list delle singole biblioteche
- stampati.

Il portale web dedicato alle biblioteche, collegato alla rete civica del Comune di Padova, comunica e promuove i servizi, le collezioni, le attività e i progetti delle biblioteche; cura rubriche con numerosi percorsi di lettura per ogni fascia d'età.

I profili sui social network non sono dedicati, hanno l'obiettivo di divulgare i servizi, le collezioni, le attività e i progetti di tutto il Settore Cultura e Turismo, incluso il Sistema bibliotecario. La comunità social è regolata dalla Social media policy del Comune di Padova.

La newsletter consente agli iscritti di essere aggiornati su servizi, proposte di lettura, iniziative culturali e progetti delle biblioteche. L'invio della newsletter è almeno mensile. Per ricevere la newsletter è necessario registrarsi indicando l'indirizzo e-mail, che è trattato nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy. È possibile recedere dal servizio in qualsiasi momento.

Messaggi informativi sono inviati agli iscritti alle biblioteche tramite il software gestionale.

Gli stampati illustrano il funzionamento dei servizi e pubblicizzano rassegne e iniziative.

## 2.5. Il personale

Il personale opera in piena autonomia professionale nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali.

Il personale delle biblioteche, nello svolgimento del proprio lavoro, recepisce e rispetta il Codice deontologico del bibliotecario approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall'Assemblea generale degli associati dell'Associazione Italiana Biblioteche e il Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Padova in vigore.

Il personale stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti e adotta un comportamento ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, e ai principi di uguaglianza, imparzialità e riservatezza.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Amministrazione assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

# 3. LE COLLEZIONI

## 3.1. Le raccolte documentarie

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione, dell'ordinamento, dei criteri di sviluppo e dei livelli di copertura del patrimonio, si rinvia alla specifica *Carta delle collezioni*, documento con il quale le Biblioteche Civiche si dotano di uno strumento indispensabile di programmazione e di trasparenza nell'ambito della propria politica documentaria.

Distribuite nelle varie sedi del Sistema bibliotecario come indicato al punto 2.3 di questa Carta, gestite come un'unica grande biblioteca cittadina, le raccolte sono destinate alla generalità del pubblico e sono costituite da documenti su diversi supporti e con diversi livelli di approfondimento, costruite per rispondere alle esigenze informative espresse dagli utenti e per cercare di intercettare i bisogni inespressi dell'intera comunità. Le raccolte sono finalizzate alla soddisfazione di bisogni di svago, di formazione e sviluppo culturale, di studio e ricerca delle diverse fasce d'età e dei diversi ambiti d'interesse.

### **Le raccolte documentarie comprendono:**

- testi di letteratura, narrativa e saggistica in lingua italiana;
- testi in lingua originale, sia per adulti che per ragazzi, prevalentemente nelle lingue veicolari (inglese, francese, spagnolo, tedesco e portoghese), ma anche in altre lingue parlate dalle comunità straniere presenti sul territorio del Comune di Padova;
- dizionari, enciclopedie, repertori;
- fumetti e graphic novel;
- guide turistiche;
- audiolibri;
- quotidiani e riviste nazionali e internazionali;
- DVD, CD e altri supporti digitali;
- libri a grandi caratteri;
- libri tattili e in Braille, libri in simboli e in CAA.

Le collezioni sono prevalentemente collocate a scaffale aperto per favorire l'accesso diretto, fatte salve le misure adottate a garanzia della loro sicurezza e integrità.

Oltre alle collezioni materiali presenti nelle sedi, si segnala la risorsa online MLOL – MediaLibraryOnLine: la più importante rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale. Attraverso il portale MLOL si ha accesso diretto e gratuito alle collezioni digitali del Sistema: ebook, film, oltre 7000 giornali da tutto il mondo, audiolibri.

## 3.2. Documentazione locale

Le biblioteche s'impegnano a documentare la vita e la storia della porzione territoriale corrispondente al quartiere cui afferiscono, compresa la produzione letteraria degli autori locali.

La Biblioteca Civica amplia il raggio di azione all'area cittadina, con estensioni all'area provinciale e alla narrativa regionale.

## 3.3. Patrimonio antico, raro, di pregio e speciale

La Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica conserva un consistente patrimonio di:

- autografi
- manoscritti
- incunaboli
- libri antichi a stampa
- archivi
- disegni
- opere di grafica
- fotografie
- mappe e cartografia
- materiali minori.

I documenti della Sezione sono conservati a scaffale chiuso nei depositi librari e non sono accessibili direttamente.

# 4. INCREMENTO DELLE RACCOLTE

Le raccolte si sviluppano in sintonia con le caratteristiche specifiche di ogni biblioteca, utilizzando le più accreditate fonti bibliografiche, editoriali e commerciali, convenzionali ed elettroniche e tenendo conto delle altre tipologie di biblioteche presenti sul territorio, quali le statali, le ecclesiastiche e le universitarie.

I criteri di sviluppo e i livelli di copertura del patrimonio sono illustrati nella *Carta delle collezioni*, cui si rinvia.

Lo sviluppo, l'incremento e l'aggiornamento delle raccolte avvengono in modo costante tramite acquisto, donazione, lascito, dono, scambio e per deposito delle copie per diritto sulle immagini dei beni culturali, per fornire un'adeguata ed efficace risposta alle esigenze informative dei cittadini, rispondendo ai bisogni di ogni fascia di età e categoria di lettori.

La Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica, inoltre, cura l'acquisizione di collezioni bibliografiche, archivi, iconografia d'epoca d'interesse padovano; l'acquisto sistematico della produzione corrente collegata con temi di rilevanza locale e con le raccolte speciali.

### 4.1. Acquisto

L'acquisto di materiale documentario, bibliografico, multimediale e digitale, inclusi servizi previo abbonamento a piattaforme, è effettuato secondo un piano di programmazione annuale che fissa i criteri e le priorità, tenuto conto delle disponibilità di bilancio e nel rispetto delle procedure fissate dalle leggi e dai regolamenti per l'assegnazione delle forniture, al fine di garantire l'aggiornamento e il completamento delle raccolte e di fornire all'utenza un servizio culturale e informativo completo.

### 4.2. Scambio

La Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica gestisce lo scambio del "Bollettino del Museo Civico di Padova" e di altre pubblicazioni, incluse quelle pervenute per dono, con istituti culturali nazionali ed esteri, allo scopo di garantirne la diffusione, rendendo disponibili gli elenchi delle risorse bibliografiche destinate a tale scopo.

### 4.3. Donazioni e lasciti

Chiunque può proporre la donazione o il lascito di libri e altri materiali al Sistema Bibliotecario, che si riserva la facoltà di accettarle, anche parzialmente, selezionandole secondo criteri di coerenza con le proprie finalità quando la donazione arricchisca e integri collezioni già presenti, o serva a colmare lacune riscontrate nelle collezioni delle biblioteche.

La proposta di donazione di edizioni antiche, di pregio, fondi librari, materiali documentari di pregio o di rilevanza storica e culturale, opere d'arte, archivi e raccolte di cospicua entità dovrà essere rivolta, con elenco allegato, al Responsabile delle Biblioteche Civiche. L'accettazione di donazioni di tali materiali deve essere approvata con atto amministrativo (Statuto del Comune di Padova, art. 50).

L'offerta di materiali già presenti nelle biblioteche è accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisca concrete esigenze di servizio o di conservazione; i materiali non acquisiti formalmente a inventario e catalogo, secondo accordi con il donatore, possono essere messi a disposizione del pubblico di lettori o di altri istituti culturali. Il materiale acquisito a inventario entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio del Sistema e non potrà più essere reclamato dal donatore. I doni inseriti nelle raccolte delle Biblioteche Civiche possono essere in seguito scartati, secondo la normativa vigente, previa autorizzazione della competente Sovrintendenza, salvo accordi diversi con il donatore.

#### **Possano essere accettati:**

libri moderni di narrativa, saggistica, dvd e fumetti recenti e in buono stato di conservazione

libri antichi

libri, opuscoli, documenti, fotografie, cartoline disegni, stampe attinenti la storia del territorio padovano o d'interesse locale

periodici (se raccolte complete)

archivi di persona, famiglia, ente di rilevanza locale o culturale.

#### **Non possono essere accettati:**

edizioni scolastiche

enciclopedie

libri di saggistica e attualità con contenuti non rispondenti alla evoluzione delle materie trattate o comunque superati

materiali non librari danneggiati, tecnologicamente superati o con informazioni obsolete

materiali a prevalente contenuto ideologico.

### 4.4. Doni fino a 10 unità

Possono essere donate direttamente in ogni biblioteca limitate quantità di libri e materiali multimediali o documentari (fino a 10 unità), con l'eccezione indicata sopra.

I referenti delle biblioteche si riservano la valutazione di ciascun oggetto donato e la conseguente facoltà di non inserirlo nelle proprie raccolte, destinandolo ad altri enti, biblioteche e istituzioni o al dono e alla libera circolazione tra gli utenti anche in occasione di eventi e attività culturali e promozionali, o allo scarto, se in condizioni di conservazione non idonee all'uso funzionale dell'oggetto; all'atto della consegna il donatore sottoscrive un modulo di liberatoria.

Le biblioteche si riservano la facoltà di acquisire fascicoli mancanti di pubblicazioni seriali, per completare le proprie collezioni, selezionandoli all'interno di raccolte proposte in dono.

L'accettazione di tali documenti non comporta alcun vincolo di catalogazione o conservazione da parte delle biblioteche.

### 4.5. Suggerimenti di acquisto (desiderata)

Gli utenti hanno la possibilità di contribuire alla costruzione delle raccolte proponendo l'acquisto di titoli di loro specifico interesse, compilando il modulo disponibile presso le biblioteche e sul sito web.

Le richieste sono recepite, compatibilmente con le risorse disponibili, purché il contenuto, il livello di trattazione e il formato non risultino estranei o in contrasto con la natura delle raccolte e le finalità di ciascuna biblioteca.

I tempi di acquisto possono variare a seconda della disponibilità sul mercato editoriale e della disponibilità di budget.

## 4.6. Revisione, conservazione e scarto

Allo scopo di mantenere le raccolte documentarie sempre aggiornate e coerenti con le proprie finalità, le Biblioteche Civiche adottano procedure periodiche di valutazione e revisione delle proprie collezioni, basate su criteri indicati nella *Carta delle collezioni*, cui si rinvia.

**Attraverso le revisioni si definisce:**

- quali materiali sono confermati nel patrimonio corrente;
- quali sono conservati temporaneamente nei depositi;
- quali sono definitivamente eliminati dalle collezioni;
- quali, in buone condizioni e fruibili, sebbene non più di utilità per la biblioteca, possano essere ceduti, in dono o in scambio, ad altre biblioteche o altri istituti o utilizzati per la libera circolazione tra gli utenti o iniziative culturali e promozionali.

Lo scarto, validato dal Responsabile, deve essere autorizzato secondo le procedure previste dalla competente soprintendenza e quindi sancito da atto formale dell'amministrazione comunale.

# 5. I SERVIZI

## 5.1 Accesso agli spazi

L'accesso alle sedi delle biblioteche durante l'orario di apertura al pubblico è libero e gratuito.

### Orari

Gli orari di apertura sono orientati a soddisfare le esigenze delle diverse fasce di utenza per quanto consentito dalle risorse umane disponibili e dalle caratteristiche delle singole sedi.

Gli orari sono:

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
<b>Civica Sezione Moderna</b>	8.30-20.30	8.30-20.30	8.30-20.30	8.30-20.30	8.30-17.30	8.30-13.30
<b>Civica Sala riviste</b>	8.30-13.30	8.30-13.30	8.30-13.30	8.30-13.30	8.30-13.30	
<b>Civica Sezione di Conservazione</b>		8.30-13.30	8.30-13.30	8.30-13.30	8.30-13.30	
<b>Arcella</b>	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00	9.00-13.00	9.00-13.00
<b>Bassanello</b>	15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	9.30-12.30
<b>Brenta Venezia</b>	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00		9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00	9.00-13.00
<b>Brentella</b>	9.00-13.00 15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	9.30-12.30
<b>Forcellini</b>	9.00-13.00 15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	9.00-13.00	9.00-13.00 15.30-18.30	9.00-13.00 15.30-18.30	9.30-12.30
<b>Savonarola (ex Sacra Famiglia)</b>	9.00-13.00	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00	9.00-13.00
<b>Valsugana</b>	9.00-13.00	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00	9.00-13.00 14.30-17.30	9.00-13.00	9.30-12.30 secondo e quarto sabato del mese

Le biblioteche chiudono in tutte le festività; nel periodo natalizio, pasquale ed estivo, in occasione di prefestivi, gli orari possono essere modificati o ridotti oppure le biblioteche possono prevedere la chiusura.

Le variazioni degli orari di apertura sono segnalate con almeno una settimana di anticipo anche sul sito web, salvo situazioni di emergenza.

Le biblioteche sono accessibili e libere da barriere architettoniche. Laddove ci fossero ancora barriere, le biblioteche si adoperano per eliminarle in collaborazione con gli uffici comunali preposti.

### **Accesso animali d'affezione**

L'accesso alle biblioteche con animali d'affezione è consentito per il solo prestito o restituzione dei materiali (quindi senza permanenza nelle sale delle biblioteche) nel rispetto delle norme di legge.

L'accesso è consentito nella misura di un solo animale per proprietario o detentore che è tenuto a utilizzare il guinzaglio e la museruola, in caso di cani, qualora l'animale possa determinare danni o disturbo agli altri frequentatori, a raccogliere le eventuali deiezioni e a risarcire gli eventuali danni.

Il proprietario o detentore deve avere cura che l'animale non crei disturbo o danno alcuno, il personale è autorizzato a chiedere l'allontanamento dell'utente con il suo animale qualora questo avvenga.

Non è consentito l'ingresso ai cani nelle aree delle biblioteche dedicate ai bambini e ai ragazzi.

### **Certificazione della presenza nelle sedi**

Poiché l'uso del tempo trascorso all'interno delle strutture è interamente lasciato alla scelta individuale, le biblioteche non rilasciano certificazioni in merito alle attività svolte dal singolo durante la sua permanenza all'interno dell'edificio.

Coloro che, per motivi di studio o lavoro, hanno necessità di acquisire una certificazione in merito alla propria presenza all'interno delle biblioteche devono farne richiesta al momento dell'accesso.

### **Guardaroba**

All'interno delle biblioteche possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, ma non oggetti ingombranti, ad esempio valige o monopattini. Zaini, cartelle e borse devono essere collocate in modo da non intralciare il passaggio, specialmente sulle vie di fuga.

In Biblioteca Civica Sezione Moderna gli utenti in possesso di borse, cartelle e altri contenitori per loro comodità possono utilizzare gli armadietti, provvisti di chiavi individuali e disponibili nell'area armadietti.

Per accedere alla sala della Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica è obbligatorio depositare borse, cartelle e altri contenitori negli armadietti provvisti di chiavi individuali disponibili nell'area armadietti.

Gli utenti sono chiamati a liberare gli armadietti al termine della loro visita.

Il personale si riserva di controllare che tutti gli armadietti siano lasciati liberi, procedendo ad aprire quelli rimasti chiusi e lasciati senza chiave e di cambiare la serratura. L'eventuale rimborso dei costi per la nuova serratura sarà addebitato all'utente pena l'esclusione dai servizi.

### **Oggetti smarriti**

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti o lasciati incustoditi in biblioteca, per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario, al fine della restituzione.

Nel caso di ritrovamento di documenti d'identità, è inviata all'interessato una comunicazione con l'invito a presentarsi per il ritiro. Trascorsi 7 giorni lavorativi dalla comunicazione, i documenti sono consegnati al Comando di Polizia Municipale del Comune di Padova.

Nel caso di ritrovamento di oggetti, in assenza d'indicazioni relative all'appartenenza, questi sono conservati presso il Banco dei servizi delle biblioteche e/o in segreteria in Biblioteca Civica in attesa che il proprietario si metta in contatto con la biblioteca.

Al termine di ogni mese le biblioteche consegneranno gli oggetti non reclamati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Padova.

Per motivi di igiene, generi alimentari e indumenti saranno cestinati.

### **Sistema di videosorveglianza**

In Biblioteca Civica, per garantire la massima tranquillità ai frequentatori della struttura, è attivo un sistema di videosorveglianza.

L'esistenza del sistema di videosorveglianza è dichiarata con apposito avviso. Le registrazioni, conservate in archivio 48 ore e sovrascritte dalle successive registrazioni, sono rilasciate in copia all'autorità giudiziaria e di polizia esclusivamente in presenza di formale richiesta dal personale tecnico referente del sistema nel Centro Culturale Altinate San Gaetano.

### **Uso dei telefoni cellulari**

Gli utenti sono invitati a porre i propri telefoni cellulari nella modalità "silenzioso" e a non tenere conversazioni telefoniche per non arrecare disturbo agli altri utenti.

Il personale della biblioteca ha facoltà di richiedere l'allontanamento degli utenti che non si attengano a tale indicazione.

### **Norme di comportamento**

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori delle biblioteche e ispirarsi a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione.

Nelle biblioteche i frequentatori sono tenuti a: non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui; presentarsi in condizioni di igiene personale compatibili con la permanenza in ambienti chiusi frequentati da altre persone; trattare le opere appartenenti alle raccolte delle biblioteche con la massima cura; rispettare gli arredi, gli strumenti e le apparecchiature delle biblioteche senza danneggiarli e garantendone il corretto uso e la conservazione; non recare alcun pregiudizio al regolare funzionamento delle biblioteche; non occupare per lo studio individuale o di gruppo posti a sedere nelle aree riservate a specifiche categorie di utenti (es. bambini e ragazzi) o nelle aree destinate ad altri usi; consumare cibi e bevande solo nelle aree riservate, se esistenti.

È consentito l'uso di borracce o bottiglie in plastica ad eccezione che negli spazi della Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica.

Gli utenti sono invitati a non sostare, ostruire o impedire l'accesso alle uscite di emergenza con tavoli, sedie, o qualsiasi altro materiale.

L'affissione di volantini o la distribuzione di materiale promozionale, così come la realizzazione di fotografie, video e filmati sono subordinati ad autorizzazione da parte della Direzione.

Non è consentito occupare posti a sedere per altre persone, fare conversazione e studiare in gruppo se non nelle aree dedicate, spostare sedie e tavoli dal posto dove sono sistemati.

In caso di comportamenti recanti disturbo, scorretti o recanti pregiudizio a persone o cose, o comunque, non rispettosi delle norme elencate nella presente Carta dei servizi o nel Regolamento, il personale potrà richiamare verbalmente l'utente. A fronte dell'inosservanza del richiamo, il personale di biblioteca avrà facoltà di invitare l'utente ad abbandonare la struttura. A fronte dell'inosservanza di tale invito, il personale di biblioteca potrà richiedere l'intervento delle forze dell'ordine e ricorrere alla sospensione dai servizi.

## **5.2 Iscrizione e tessera**

L'iscrizione al Sistema Bibliotecario è libera e gratuita ed è necessaria per utilizzare i servizi in tutte le biblioteche, con l'eccezione degli eventi e di brevi occasionali accessi.

È possibile iscriversi di persona in una delle sedi delle biblioteche oppure richiedere l'iscrizione online, da confermare recandosi in biblioteca con un documento di identità valido.

### **Delega per l'iscrizione**

Chi si trova nell'impossibilità di recarsi fisicamente in una delle biblioteche può essere iscritto al prestito da un delegato munito di delega scritta, proprio documento d'identità valido e di un documento di identità (anche in copia) del delegante.

### **Minori di 14 anni**

I minori di 14 anni possono iscriversi alle biblioteche se autorizzati dal genitore o da chi ne esercita la potestà; compiuti 14 anni possono iscriversi direttamente con il proprio documento di identità.

### **Enti, Uffici, Associazioni**

Enti, Uffici e Associazioni possono iscriversi al servizio dietro presentazione di richiesta su carta intestata con firma del legale rappresentante o del titolare, lasciando un nominativo di riferimento.

I dati personali forniti al momento dell'iscrizione sono riservati e saranno trattati nei limiti e per le finalità previste dagli artt. 13 e 14 del GDPR 2016/679 e della normativa vigente.

### **Durata**

Al momento dell'iscrizione è rilasciata una tessera con validità illimitata; tuttavia, il sistema informatizzato elimina gli utenti che negli ultimi 5 anni non abbiano registrato un prestito, una restituzione o una prenotazione, cioè utenti che secondo le regole di protezione dei dati vanno eliminati dall'anagrafica del gestionale del PUV.

La tessera, utilizzabile in tutte le biblioteche, è personale e ogni utente è tenuto a comunicare alla biblioteca variazioni dei dati personali e delle informazioni fornite al momento del rilascio. È possibile richiedere gratuitamente un duplicato in una delle sedi delle biblioteche.

### **Responsabilità nell'uso e nella conservazione**

È cura dell'utente conservare la tessera correttamente e presentarla agli operatori per lo svolgimento di quelle operazioni di servizio che richiedano identificazione.

In caso di smarrimento o furto, l'utente è invitato a darne tempestiva informazione alla biblioteca, che provvederà ad annullarla immediatamente per evitarne successivi usi impropri da parte di terzi.

Un duplicato della tessera è rilasciato gratuitamente dalla biblioteca all'utente che ne faccia richiesta.

In assenza di comunicazioni, la biblioteca considera automaticamente confermati i dati forniti e presuppone che la tessera sia regolarmente conservata dal titolare.

## **5.3 Lettura e consultazione in sede**

### **Documenti a scaffale aperto**

Libri, periodici e quotidiani esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili senza alcuna limitazione quantitativa.

Il riordino dei libri è a cura del personale delle biblioteche che ne garantisce una corretta sistemazione. Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali.

Il patrimonio bibliografico di tutte le biblioteche del Sistema, a eccezione della Biblioteca Civica è quasi interamente a scaffale aperto, quindi direttamente accessibile all'utente.

### **Libri personali**

È ammessa la lettura di libri personali.

In Biblioteca Civica Sezione Moderna è necessario prenotare il posto tramite la app dedicata.

### **Documenti non disponibili a scaffale aperto in Biblioteca Civica**

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca Civica, data la natura delle collezioni, che comprendono molto materiale antico e tutelato, e l'entità complessiva della dotazione, è disponibile secondo la modalità dello scaffale aperto solo limitatamente alla Sezione Moderna - Scaffale Aperto.

Tutto il restante materiale è conservato in locali non aperti al pubblico ed è accessibile mediante operatore, presentando l'apposito modulo di richiesta compilato rispettivamente presso il Banco servizi della Sezione Moderna (per materiale pubblicato dal 1951 in poi) o presso la sala della Sezione di Conservazione e ricerca (per il materiale antico, raro e di pregio, materiale archivistico, collezioni speciali, grandi formati, periodici storici o rilegati e materiale pubblicato prima del 1950).

#### *- Accettazione richieste materiale moderno*

- L'accettazione delle richieste del materiale moderno accessibile tramite operatore termina alle 17.15 dal lunedì al giovedì, alle 13.15 venerdì e sabato.
- Per ragioni organizzative la distribuzione del materiale da magazzino può essere sospesa, con tempestiva comunicazione agli utenti.

#### *- Accettazione richieste materiale antico, raro di pregio e speciale*

- L'accettazione delle richieste del materiale consultabile nella Sezione di Conservazione e ricerca termina alle ore 13.00.

Nella Sezione di Conservazione e ricerca è consentito richiedere fino a 10 pezzi giornalmente. Necessità di consultazioni superiori dovranno essere motivate e saranno evase qualora non inficino il godimento del servizio da parte di altri utenti.

a) Materiale librario: la distribuzione è immediata, fatte salve le esigenze derivanti dalla compresenza di altri utenti.

b) Quotidiani e Periodici: la distribuzione è immediata. Per richieste relative a grossi quantitativi di materiali, la distribuzione potrà essere dilazionata in più momenti, da concordare con gli utenti, per garantire una più agevole consultazione e un uso meno invasivo delle postazioni di studio e lettura.

#### **Deposito**

Dopo la consultazione è possibile richiedere il deposito a proprio nome dei materiali richiesti per un massimo di 8 giorni lavorativi. Il deposito personale è comunque limitato ai soli documenti esclusi dal prestito, e non si estende ai documenti disponibili per il prestito.

## **5.4. Prenotazione della consultazione**

È possibile prenotare materiali da consultare in tutte le biblioteche del Sistema. In Biblioteca Civica solo nella Sezione Moderna.

La prenotazione può essere effettuata di persona in biblioteca, per email, telefonicamente.

La biblioteca informerà l'utente della disponibilità dell'opera prenotata tramite email o telefonicamente.

L'opera resta a disposizione del richiedente per 8 giorni lavorativi.

## **5.5 Prestito**

L'accesso al servizio è previsto, a richiesta dell'utente, per i cittadini comunitari e non comunitari residenti, domiciliati o svolgenti attività lavorativa o di studio nell'ambito della Regione Veneto, che costituisce il bacino di utenza naturale del Sistema Bibliotecario.

Il prestito del materiale del Sistema Bibliotecario Urbano è gratuito.

Il materiale può essere richiesto direttamente presso le sedi del Sistema Bibliotecario, dove è conservato (prestito diretto) o, usufruendo dell'apposito servizio di prestito tra le biblioteche del sistema, da una qualsiasi delle sedi.

#### **Uso della tessera per il prestito**

L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le transazioni di prestito e azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali: il suo uso è dunque vivamente consigliato dalle biblioteche.

Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è comunque garantito tramite una modalità più lenta di identificazione, per la quale l'operatore richiede l'esibizione di un documento di identità valido.

In presenza di code, l'operatore dà priorità agli utenti provvisti di tessera, garantendo al termine della coda l'accesso al prestito a coloro che non hanno con sé la tessera, in modo tale da non penalizzare gli altri utenti con il rallentamento delle operazioni necessario al recupero dei dati mancanti.

#### **Utenti non identificabili**

Non sono registrati prestiti a utenti che si presentino privi di tessera personale e di documento di identità.

#### **Uso di tessere altrui**

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico e perciò s'impegna a non cederne l'impiego a terzi. Chi venga meno a tale impegno e affidi la propria tessera ad altre persone, affinché compiano operazioni di prestito al proprio posto, risponde del buon esito di tali operazioni, liberando la biblioteca da qualunque responsabilità in merito al controllo della corrispondenza tra identità del titolare e identità del richiedente, nonché in merito alle conseguenze indesiderate della consegna dei documenti a persona diversa dal titolare.

Gli operatori addetti al prestito hanno facoltà di operare verifiche a campione sulla rispondenza tra identità del richiedente e identità del titolare della tessera, riservandosi il diritto di ritirare la tessera presentata da persona risultata diversa dal titolare e non effettuare il prestito.

Il titolare della tessera sarà avvisato dell'uso improprio che stava per essere fatto della propria tessera e sarà invitato a ritirare personalmente la propria tessera.

### **Quantità dei documenti da poter prendere in prestito**

Possono essere chiesti in prestito contemporaneamente al massimo 10 documenti dei quali massimo 3 dvd o cd. Gli audiolibri sono equiparati ai libri.

### **Periodici**

Possono essere chiesti in prestito, oltre ai 10 documenti sopra indicati, 2 numeri di riviste, a esclusione dell'ultimo numero.

### **Durata**

La durata ordinaria del prestito è di 30 giorni per il materiale a stampa e gli audiolibri, di 7 per quello multimediale e per i periodici.

In relazione a specifiche iniziative quali eventi, concorsi, selezioni, possono essere previsti periodi di prestito diversi rispetto a quelli standard.

Nel caso in cui la scadenza coincida con una festività, un periodo di chiusura e durante le festività natalizie, il sistema automaticamente aggiorna lo scadenziario alla prima data utile per la restituzione.

### **Prestito speciale**

Le biblioteche ammettono deroghe nel caso di prestiti per scuole, comunità, istituzioni. In tal caso può essere data in prestito una quantità di documenti superiore a quella stabilita e/o per un tempo maggiore.

### **Rinnovo**

Se non vi siano prenotazioni di altri utenti è possibile rinnovare il prestito

- di libri e audiolibri fino a un massimo di 90 giorni;
- di materiale multimediale (dvd, cd musicali) e periodici fino a un massimo di 14 giorni.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata di persona in biblioteca, per telefono, per e-mail o tramite le funzioni del catalogo online.

### **Ritardo nella restituzione dei documenti e blocco della tessera**

Nel caso in cui l'utente sia in ritardo con la restituzione dei documenti in prestito, la tessera personale si blocca automaticamente dopo 3 giorni per un numero di giorni pari al ritardo, fino a un massimo di 60 giorni e non permette l'accesso al prestito e agli altri servizi che prevedono identificazione, finché l'utente non regolarizza la propria posizione.

Il Sistema bibliotecario si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratuitamente a ogni prestito un segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza
- producendo un avviso di scadenza e tre solleciti automatici inviati automaticamente dal gestionale per e-mail (limitatamente agli utenti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail all'atto dell'iscrizione).

In caso di mancata restituzione l'utente è escluso dal prestito e la tessera è annullata.

### **Esclusione dal prestito**

Sono esclusi dal prestito:

- manoscritti, materiale archivistico e iconografico, libri antichi, rari o di pregio;
- libri moderni della Biblioteca Civica pubblicati da oltre 50 anni;
- libri delle biblioteche di quartiere pubblicati da oltre 70 anni;
- materiale in cattivo stato di conservazione;
- opuscoli (cioè volumi a stampa inferiori a 50 pagine);
- strumenti bibliografici di consultazione (enciclopedie, dizionari, repertori, bibliografie etc.);
- materiale bibliografico di fondi e sezioni storiche o speciali della Biblioteca Civica (segnatura di biblioteca BB, BIB, BP, CBP, CD, CLAR, CP, D, DANC, DIREZ., A-H, DIREZ.OPUSC., DIREZ.COLL, EXHIB, FLODA, H, Aliprandi);
- quotidiani;
- periodici specialistici;
- periodici con vincolo di conservazione;
- ultimo numero periodici informativi e generalisti;

- materiale multimediale pubblicato negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore).

Possono essere esclusi temporaneamente dalla consultazione e dal prestito documenti utilizzati dalle Biblioteche Civiche per motivi di servizio e materiali in revisione o in manutenzione e restauro.

### **Restituzione dei documenti**

La restituzione dei documenti può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate presso una qualsiasi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario.

Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

### **Procedure di gestione del prestito in caso di mancata connessione a internet o per interventi manutentivi**

Qualora sia impossibile accedere al programma per la gestione del prestito automatizzato, a causa di assenza di connessione a internet o a seguito di interventi manutentivi urgenti sulla rete, le biblioteche attivano una procedura per la registrazione manuale del prestito, nell'intento di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

Durante la gestione manuale del prestito i servizi di rinnovo e prenotazione sono temporaneamente non disponibili.

I documenti restituiti sono collocati in appositi spazi, accompagnati dall'indicazione del nominativo dell'utente e della data di restituzione, in attesa di essere scaricati al riavvio delle procedure automatizzate; nel frattempo non potranno essere presi in prestito da altri utenti.

### **Prestito a domicilio**

Le Biblioteche Civiche organizzano, con la collaborazione del Centro Servizi per il Volontariato (CSV) il servizio di prestito a domicilio rivolto a persone con più di 65 anni, persone non autosufficienti, disabili e a coloro che hanno difficoltà, anche temporanea, a uscire di casa o in particolari situazioni di conclamata emergenza.

Si possono chiedere 3 documenti per un massimo di una consegna al mese.

### **Prenotazioni**

Tutte le opere ammesse al prestito sono prenotabili.

La prenotazione di libri e audiolibri e del materiale multimediale può essere effettuata tramite il catalogo online, recandosi di persona in biblioteca, per e-mail, telefonicamente.

La prenotazione di periodici può essere effettuata recandosi di persona in biblioteca, per e-mail, telefonicamente.

Se la prenotazione avviene tramite il catalogo online, l'utente riceverà messaggi in automatico dal sistema, diversamente la biblioteca informerà l'utente della disponibilità al prestito dell'opera prenotata tramite e-mail o telefonicamente.

L'opera resta a disposizione del richiedente per 8 giorni lavorativi.

### **Prestito Biblioteca viaggiante (tra le biblioteche del Sistema Bibliotecario)**

È possibile prenotare i materiali (ad eccezione delle riviste) per il prestito da una qualsiasi delle biblioteche del sistema, usufruendo dell'apposito servizio della Biblioteca viaggiante.

La consegna è garantita al massimo entro 8 giorni lavorativi, salvo criticità e/o sospensioni del servizio in particolari periodi dell'anno, che saranno comunicati tempestivamente.

### **Prestito interbibliotecario**

A richiesta, l'utente iscritto può accedere, mediante la Biblioteca Civica (che funge da centro-servizi per l'intero circuito delle Biblioteche Civiche) al prestito presso altre biblioteche, in Italia (eccetto la città di Padova) e all'estero, purché disponibili al servizio in regime di reciprocità (prestito interbibliotecario in entrata).

Il personale informerà l'utente sulla tempistica (dipendente sia dai tempi di espletamento della pratica da parte di entrambe le biblioteche interessate, sia da quelli di spedizione) e sui costi addebitati dalla biblioteca proprietaria dell'opera per la spedizione. Al Comune di Padova saranno dovuti costi di spedizione per la restituzione del volume; a carico dell'utente saranno anche gli importi richiesti dalle biblioteche prestanti, che sono variabili.

Il prestito interbibliotecario in entrata può essere richiesto a condizione che:

- l'opera non sia già presente nelle collezioni delle Biblioteche Civiche
- l'opera non sia già posseduta da una biblioteca padovana che offra il servizio di consultazione o prestito a un'utenza generica (per es. le biblioteche universitarie o ecclesiastiche della città).

La durata del prestito (o la restrizione alla sola consultazione in sede dell'opera) è soggetta alle condizioni dettate dalla biblioteca proprietaria.

I tempi per l'arrivo del documento, determinati da fattori quali la velocità di risposta delle biblioteche prestanti e l'efficienza dei servizi postali, sono variabili.

L'utente che ha richiesto prestiti interbibliotecari è chiamato a coprire le spese, anche se, successivamente all'ordine, dichiara di non essere più interessato a consultare i documenti o se scopre che essi non contengono le informazioni desiderate. In tal caso la tessera personale d'iscrizione al servizio sarà bloccata finché non regolarizzerà il pagamento di quanto dovuto per il servizio ricevuto.

È previsto anche il prestito interbibliotecario in uscita. Al Comune di Padova saranno dovuti costi di spedizione e una quota fissa di euro 5,00.

Il servizio può essere sospeso o ridotto nel periodo estivo e durante le festività.

### **Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito**

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate le pagine dei libri, riviste, quotidiani e non devono essere rigati o graffiati i dvd, cd, cd rom, così come le custodie nelle quali sono contenuti.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti nel gestionale.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca con l'acquisto di altro esemplare o, in caso di indisponibilità sul mercato, di un documento di valore equivalente, indicato dal Responsabile.

L'inosservanza alle disposizioni in materia di buona tenuta e regolare riconsegna potranno dare luogo a sospensione temporanea o esclusione definitiva dal servizio.

La determinazione del valore equivalente è effettuata dal Responsabile tenendo conto delle disponibilità di edizioni sul mercato.

In caso di furto sarà presentata denuncia agli organi di polizia giudiziaria.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali della biblioteca, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, è esonerato dal riacquisto.

### **Prestito per mostre di beni della Biblioteca Civica Sezione di Conservazione e ricerca**

I beni culturali, in particolare materiali antichi, rari, di pregio dei fondi storici e speciali della Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica, inclusi elementi degli archivi, possono essere concessi in prestito per esposizioni temporanee di rilevante interesse scientifico e culturale, sia in Italia sia all'estero, anche ai fini di valorizzare il patrimonio, fatte salve le necessarie autorizzazioni di legge (D. Lgs. 42/2004, art. 48).

I prestiti devono essere autorizzati dalla Soprintendenza competente e sono concessi alle seguenti condizioni minime:

rilevante interesse scientifico e culturale delle esposizioni;

accertamento preliminare delle condizioni per la salvaguardia delle opere dal punto di vista conservativo e di sicurezza, durante il trasporto e in ambito espositivo;

verifica dello stato conservativo delle opere oggetto di prestito ed eventuale programmazione di interventi di restauro da compiersi prima del trasferimento;

copertura assicurativa in base al valore stimato dal Responsabile delle opere con formula assicurativa di massima tutela nei confronti del proprietario;

copertura di tutte le spese, anche di accompagnamento, da parte dell'ente richiedente;

controllo di tutte le operazioni da parte del Responsabile o di un bibliotecario, che può accompagnare le opere, consegnarle all'ente richiedente, assistere all'imballaggio, al disimballaggio e all'allestimento, verificare lo stato di conservazione del bene e di sicurezza e idoneità ambientale dei locali espositivi e, alla chiusura della mostra, seguire il rientro in sede con le stesse modalità.

I prestiti sono concessi con atto formale del Responsabile delle Biblioteche Civiche, con parere espresso.

## 5.6. Informazione e documentazione

### Catalogo

Il catalogo online delle Biblioteche Civiche di Padova è GalileoDiscovery. Consente l'accesso a tutti i documenti a stampa dal 1960 a oggi e a tutto il materiale antico a stampa già recuperato con catalogazione informatizzata; è parte del catalogo delle biblioteche di Padova gestito dall'Università degli Studi. Il catalogo è parte del Sistema Bibliotecario Padovano, che comprende le biblioteche dell'università e altre biblioteche cittadine convenzionate.

### Biblioteca Civica – Sezione di Conservazione e ricerca

#### - *Catalogo dei manoscritti*

- Nuova Biblioteca Manoscritta (NBM) è il catalogo online del progetto di catalogazione dei manoscritti delle biblioteche venete. Si tratta di un progetto promosso e finanziato dalla Regione del Veneto, in collaborazione con l'Università Ca' Foscari di Venezia.

#### - *Cataloghi storici*

- Nella Sezione di Conservazione e ricerca sono disponibili i cataloghi a schede cartacee per autori e titoli e i cataloghi speciali della Raccolta Padovana, della Raccolta Iconografica Padovana, degli Autografi, dei Manoscritti, della Raccolta Aliprandi.
- Copia digitale dei cataloghi storici è reperibile sul sito del Ministero nella sezione Cataloghi storici digitalizzati.

### Orientamento e informazioni generali

Tutte le biblioteche forniscono assistenza e orientamento per:

- l'uso della biblioteca e i suoi servizi
- i materiali posseduti
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo online e per tutti gli altri repertori di ricerca su carta o elettronici (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, etc.)
- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche
- gli eventi organizzati dalle biblioteche.

### Consulenze specialistiche e personalizzate

Il personale è a disposizione per ricerche di media o alta complessità, per stesura di bibliografie che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il normale servizio di assistenza al pubblico, l'utente potrà concordare un appuntamento con un bibliotecario.

La Sezione di Conservazione e ricerca offre informazioni, bibliografia e supporto nella consultazione e studio dei fondi antichi e delle raccolte speciali.

### Servizi informativi in caso di mancata connessione a internet o per interventi manutentivi

I servizi potranno essere erogati solo in minima parte qualora sia impossibile accedere al web, ai cataloghi online e alla linea telefonica, a causa di assenza di connessione a internet o a seguito di interventi manutentivi urgenti sulla rete.

## 5.7. Servizi di riproduzione (Document Delivery, DD)

Le biblioteche permettono la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni di legge.

### Fotocopiatura

La riproduzione su carta del materiale bibliografico è possibile in modalità self-service in Biblioteca Civica. Sono fotocopiable libri, opuscoli e periodici dal 1961 in poi, esclusi quelli la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

### Riproduzione digitale

Per motivi di studio è possibile chiedere la riproduzione digitale dei documenti.

Le richieste di riproduzione possono essere presentate di persona, per telefono e per e-mail all'indirizzo di posta della biblioteca che possiede il volume per il quale si richiede il servizio, cui si darà seguito nel rispetto delle limitazioni di legge e qualora la riproduzione non sia considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

### **Digitalizzazione a cura degli utenti**

In base alla Legge 124/2017 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza), per le opere coperte dal diritto d'autore, l'utente ha diritto di effettuare la riproduzione fotografica con mezzo proprio (smartphone, fotocamere e tablet, ma non scanner portatili o altri dispositivi che entrino in diretto contatto con i volumi) gratuitamente e senza richiedere permessi, rispettando comunque il limite imposto dalla legge, ovvero il 15% del totale.

La riproduzione di materiale coperto dal diritto d'autore è gratuita ed eseguibile con strumentazione propria solo per motivi di studio senza fini di lucro. La riproduzione con strumentazione propria deve essere eseguita senza flash e senza effettuare operazioni che stressino il materiale.

### **Riproduzione di beni della Biblioteca Civica Sezione di Conservazione e ricerca**

La riproduzione o la ripresa video (con mezzi propri o a cura del Gabinetto fotografico del Settore Cultura e Turismo) dei beni della Sezione Storica è soggetta ad autorizzazione da richiedere con apposito modulo, disponibile anche online.

Le riproduzioni sono effettuate al costo determinato dalle tariffe vigenti, è comunicato un preventivo di spesa prima di procedere con la riproduzione.

In caso di file di notevoli dimensioni, l'invio delle immagini potrà avvenire attraverso servizio di trasferimento file su internet.

## **5.8. Pubblicazione di immagini di beni della Biblioteca Civica Sezione di Conservazione e ricerca**

Sono concesse a titolo gratuito per motivi di studio o di ricerca senza che sia prevista la pubblicazione dell'immagine e per pubblicazioni, realizzazioni editoriali, riviste e pubblicazioni periodiche di carattere scientifico, senza scopo di lucro, realizzate da musei, università, istituti di ricerca e associazioni culturali.

Sono soggette al pagamento di diritti per realizzazioni editoriali quali libri d'arte, cataloghi di mostre o simili, eventi culturali e di ogni altra tipologia non rientrante nelle categorie di cui ai punti precedenti, destinata alla commercializzazione anche online con banner pubblicitari e/o per promozione personale.

## **5.9. Wi-fi**

Tutte le biblioteche del Sistema sono servite dalla rete WI-FI. del Comune di Padova. L'accesso è gratuito e senza limiti di tempo.

## **5.10. Navigazione internet**

Le Biblioteche Civiche di Padova (ad esclusione di Biblioteca Valsugana) dispongono di postazioni per la navigazione in internet. Il servizio è gratuito. Le postazioni sono usate in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria, per cui la navigazione ha per fine prioritario la ricerca, lo studio e la documentazione a valore culturale, scientifico e didattico.

Le biblioteche non sono responsabili dei contenuti disponibili in rete, spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

Gli utenti sono invitati a non svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete e l'accesso a siti e /o contenuti in contrasto con il decoro del luogo pubblico.

Non è possibile utilizzare chiavette USB nelle postazioni delle biblioteche. L'utente è tenuto a risarcire eventuali danni arrecati alle attrezzature.

La navigazione non è consentita per fini vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso improprio del servizio, per la violazione di accessi protetti, per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso, per eventuali attività illecite o illegali.

Non è consentito l'utilizzo dei PC delle biblioteche per alcun tipo di attività commerciale o pubblicitaria né per vedere film e giocare online.

Per accedere, l'utente deve disporre di apposite password e user-id, che possono essere fornite in ognuno dei punti di erogazione del servizio.

Il personale può effettuare controlli su quanto visualizzato sui PC.

L'utilizzo scorretto di internet può comportare l'interruzione della sessione, la sospensione o l'esclusione dell'accesso al servizio, la denuncia presso le competenti autorità.

In Biblioteca Civica il servizio è su prenotazione.

I minori di 18 anni possono accedere al servizio previa acquisizione da parte delle Biblioteche Civiche di Padova di specifica dichiarazione di consenso da parte del genitore, tutore o affidatario. Il modulo è disponibile nelle biblioteche e online.

Non è possibile stampare da web.

## 5.11. Accesso alla rete elettrica

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti lettura attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, lettori cd, etc.). Non è consentito utilizzare prolunghie o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci sia pur minimi alla normale circolazione degli utenti. In tali casi il personale inviterà gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese.

Non è consentito utilizzare prese elettriche alle quali siano collegate le strumentazioni della biblioteca (PC, stampanti, modem ecc.).

## 5.12. Servizi online

### **Biblioteca digitale MediaLibraryOnLine**

Le Biblioteche Civiche offrono l'accesso alla piattaforma MediaLibraryOnline (MLOL). È la prima e principale biblioteca digitale italiana, accessibile 24 h al giorno, con centinaia di migliaia di risorse digitali accessibili via internet.

Il catalogo MLOL comprende ebook, giornali da tutto il mondo, audiolibri, film, immagini, che le Biblioteche Civiche di Padova hanno scelto di acquistare. Comprende anche il catalogo OPEN che include risorse ad accesso libero che sono consultabili senza limitazioni per tutti gli utenti. Offre risorse in consultazione e gestisce anche il servizio di prestito digitale.

L'accesso al portale MLOL delle Biblioteche Civiche è un servizio offerto ai cittadini comunitari e non comunitari residenti, domiciliati o svolgenti attività lavorativa o di studio nell'ambito della Regione Veneto.

Come richiedere l'accesso:

Gli utenti già iscritti alle Biblioteche Civiche possono richiedere per e-mail o per telefono alla biblioteca di riferimento l'attivazione al portale MLOL.

Le persone non iscritte possono richiedere insieme l'iscrizione (vedi punto 5.2 di questa *Carta*) e l'attivazione al portale MLOL.

### **Collezioni digitali della Sezione di Conservazione della Biblioteca Civica**

Sono accessibili online sul portale delle Biblioteche Civiche alcune collezioni della Sezione di Conservazione e ricerca: Riviste storiche e periodici, Archivio Mariarosa Dalla Costa.

### **Portale**

Il sito web delle Biblioteche Civiche oltre a informazioni operative sui servizi e sugli orari offre molteplici contenuti culturali, elaborati criticamente sotto la revisione della redazione diretta dal Responsabile.

Il sito presenta rubriche, rassegne e approfondimenti di lettura su temi di attualità e ricorrenze; predispone percorsi di lettura per valorizzare il patrimonio e scoprire autori meno noti. Sono presentati libri selezionati tra gli ultimi arrivi, secondo selezione critica, divisi per fasce d'età.

Le proposte sono sviluppate con percorsi coerenti anche sulla piattaforma digitale MLOL.

Nel complesso sono garantiti 180 aggiornamenti annui.

## 5.13. Iniziative e attività

### Visite guidate per adulti

Gruppi composti da un minimo di 4 persone possono richiedere di essere accompagnati in una visita guidata alle biblioteche di quartiere e alla Sezione Moderna della Biblioteca Civica, facendo richiesta per e-mail.

Durante la visita, della durata di un'ora e mezzo circa, sono illustrati i servizi, le collezioni e la disposizione delle raccolte a scaffale aperto, le attività, l'utilizzo del catalogo online.

La Sezione di Conservazione della Biblioteca Civica accoglie gruppi di visitatori con richieste speciali, legati alle raccolte storiche, rare e di pregio, da concordare con il Responsabile. Le visite guidate sono organizzate compatibilmente con il servizio e le attività sono gratuite, su prenotazione e sono accolte in ordine di presentazione.

### Esposizioni e vetrine bibliografiche

In tutte le biblioteche sono offerte periodicamente rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, volti ad approfondire particolari temi, anche legati a eventi e iniziative organizzate nelle biblioteche.

Le biblioteche s'impegnano a rinnovare le proprie vetrine almeno 10 volte all'anno.

I bibliotecari valorizzano la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando la costante alimentazione degli scaffali novità con le ultime acquisizioni e garantendo il costante implemento di nuovi titoli sugli espositori dedicati alla presentazione dei temi prescelti.

### Incontri e attività culturali

Le biblioteche organizzano incontri, dibattiti e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso delle raccolte, la lettura, l'informazione, la formazione ricorrente, l'approfondimento culturale e il confronto fra saperi diversi, per un minimo di 80 occasioni annuali.

La Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica organizza attività legate alla valorizzazione e promozione dei fondi storici e speciali conservati.

### Eventi in collaborazione

Le Biblioteche Civiche si impegnano attivamente nella costante ricerca di alleanze con le realtà culturali e sociali del territorio, istituzionali e non istituzionali, che possano condividere i valori e gli obiettivi della biblioteca di pubblica lettura e di quella di conservazione e ricerca, con le quali poter avviare e realizzare attività che coinvolgano la cittadinanza. Sono strategiche, e particolarmente curate, le relazioni con l'Università, gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado e con gli enti, le associazioni della città che abbiano sottoscritto il *Patto di Padova per la lettura*.

Le iniziative in collaborazione sono effettuate compatibilmente con l'esigenza primaria di continuità del servizio al pubblico, con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali delle biblioteche e con le caratteristiche logistiche dei locali.

Non è possibile offrire collaborazione in caso di:

- iniziative che espressamente presentano caratteristiche riconducibili a propaganda politica;
- iniziative che contengano elementi di commercializzazione, di autopromozione e in genere realizzate a scopo di lucro, salvo i casi in cui esistano specifici accordi con l'Amministrazione comunale;
- le iniziative che contengono elementi in contrasto con le finalità delle biblioteche.

### Presentazione di libri

In occasione della presentazione di libri e di contestuale vendita dovrà essere fatta istanza per la vendita temporanea in luogo pubblico presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP). Si potrà prescindere da tale richiesta laddove sia l'autore stesso a vendere direttamente il proprio libro quale "opera del proprio ingegno", con firma delle copie.

Per le presentazioni di libri è richiesta la donazione di una copia alla biblioteca che ospita la presentazione.

### Mostre, convegni, conferenze, ricerca

La Sezione di Conservazione e ricerca della Biblioteca Civica promuove e valorizza il patrimonio con attività pubbliche, mostre, convegni, conferenze e con attività di studio e ricerca sui fondi e sugli esemplari, anche in collaborazione con altre istituzioni culturali, con le università e con diversi soggetti scientifici pubblici e privati.

### **Comunicazione di incontri e attività**

È data comunicazione degli eventi aperti al pubblico sul sito delle biblioteche, tramite newsletter, mailing-list e messaggi informativi, social network o, quando possibile, con iniziative pubblicitarie ad hoc (volantini, pieghevoli, comunicati stampa ecc.). Le biblioteche si impegnano inoltre a darne adeguata informazione anche mediante l'affissione di avvisi negli spazi interessati.

### **Scaffali e cesti del libero scambio**

Accessibili gratuitamente a chiunque sia interessato, gli scaffali del libero scambio sono allestiti allo scopo di far circolare libri, riviste e opuscoli per tutte le fasce d'età e hanno l'obiettivo di avvicinare alla biblioteca cittadini che normalmente non ne usufruiscono con un'offerta di lettura priva di tutte le norme che regolano il prestito. Le biblioteche possono collaborare con associazioni e gruppi di interesse che allestiscono e curano scaffali di libero scambio sul territorio.

## **5.14. Servizi per bambini e ragazzi**

Per venire incontro alle esigenze degli utenti più giovani, il Sistema Bibliotecario dedica servizi specifici ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino all'adolescenza.

### **Spazi**

In tutte le biblioteche si trovano spazi, in media 40 mq, allestiti e organizzati a misura di giovane lettore. In Biblioteca Civica e Biblioteca Forcellini sono disponibili aree con fasciatoio.

### **Accesso**

I bambini sotto gli 11 anni possono accedere agli spazi loro riservati sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore. Il personale della biblioteca, pur vigilando sul corretto svolgimento delle diverse attività in corso nell'area, non svolge sorveglianza sulle azioni dei singoli bambini e non effettua controlli sull'uscita dei bambini dai locali della biblioteca: attività che rimangono sotto la diretta responsabilità degli accompagnatori adulti.

I bibliotecari non sono in alcun modo responsabili delle scelte effettuate dai minori nell'ambito delle opere presenti nelle raccolte o selezionate dal Sistema Bibliotecario fra le risorse online.

La permanenza dei minori nei locali delle biblioteche è sotto esclusiva responsabilità dei genitori, ai quali si raccomanda di vigilare affinché i bambini tengano un comportamento idoneo all'ambiente. I genitori, o comunque gli adulti accompagnatori, sono responsabili di eventuali danni arrecati dai minori alle strutture e ai materiali, che sono tenuti a risarcire.

Il personale sollecita la collaborazione dei genitori e degli altri adulti che accompagnano i bambini per condividere con loro i valori di un uso corretto e rispettoso degli spazi, dei materiali e degli arredi, quali valori fondamentali per un'educazione alla cittadinanza attiva e consapevole.

### **Raccolte**

Le Biblioteche Civiche riservano circa il 25% delle collezioni a scaffale aperto ai più giovani; si tratta di una ricca collezione di libri, audiovisivi e periodici accuratamente selezionata.

Il patrimonio delle Sezioni bambini e ragazzi è costituito da volumi di narrativa in lingua italiana e straniera, sussidi per le ricerche, fumetti, DVD, libri sonori, libri per le prime letture e giornalini, albi illustrati, libri in gomma per i bebè.

I materiali per bambini e ragazzi possono essere richiesti in biblioteca oppure prenotati in altre sedi del Sistema alle stesse condizioni della consultazione e del prestito previste per gli adulti.

A sostegno della genitorialità il Sistema offre saggi di puericultura, di psicologia dell'età evolutiva e sulla metodologia di lettura ai bambini.

Al contempo un'attenzione particolare è rivolta alle collezioni per adolescenti e giovani adulti, cui sono dedicati appositi scaffali contenenti proposte di lettura per questa fascia d'età.

### **Bibliotecari per bambini e ragazzi**

Nelle Biblioteche Civiche, bibliotecari per bambini e ragazzi, appositamente formati, oltre a curare la selezione e l'aggiornamento delle raccolte, favoriscono le attività di lettura, consultazione e ricerca dei materiali, promuovono l'autonomia di scelta e la capacità di reperire informazioni, lo sviluppo delle capacità espressive e critiche dei giovani.

Per l'allestimento degli spazi, l'implemento delle collezioni, l'organizzazione dei servizi e la progettazione delle attività per i bambini e i ragazzi, le biblioteche fanno riferimento alle *Linee guida*

*IFLA per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18, alle Linee guida per i servizi bibliotecari ai bebè e ai piccolissimi entro tre anni e alle Linee guida per i servizi per giovani adulti nelle biblioteche pubbliche predisposte dalla Sezione dedicata ai ragazzi e ai giovani adulti dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions).*

### **Promozione della lettura e didattica della biblioteca**

Il Sistema bibliotecario organizza incontri per letture espressive dedicate ai più piccoli in varie occasioni durante l'anno, a cura del personale o in collaborazione con enti, istituti e associazioni del territorio. Gli incontri sono pubblicizzati sul portale e con gli altri mezzi di comunicazione.

Le Biblioteche Civiche offrono nel progetto *Vivi le biblioteche* attività didattiche riservate alle scuole di ogni ordine e grado, attraverso visite guidate, letture, percorsi tematici e altre iniziative, ricorrendo al personale qualificato delle biblioteche. Gli itinerari, che si prefiggono l'obiettivo di rendere partecipi i bambini e i ragazzi dello spirito della biblioteca, sono illustrati sul portale delle biblioteche e assumono contenuti e strategie adatte ai differenti target.

Gli insegnanti interessati a usufruire di tali attività didattiche ne fanno richiesta con il modulo disponibile online sul portale delle biblioteche, da inviare a [biblioteca.civica@comune.padova.it](mailto:biblioteca.civica@comune.padova.it).

Le richieste da parte delle scuole sono accolte in ordine di arrivo durante tutto l'arco dell'anno, fino a esaurimento degli spazi assegnati a tali attività.

I gruppi classe hanno facoltà di visitare la biblioteca in modalità autogestita, ovvero senza l'intervento introduttivo e didattico del personale. Per evitare la compresenza di più gruppi classe all'interno dei medesimi spazi, gli insegnanti interessati ad accompagnare la propria scolaresca in una visita autogestita sono invitati a concordare il giorno e l'ora della visita con il personale telefonando alla singola biblioteca oppure inviando una e-mail di richiesta all'indirizzo [biblioteca.civica@comune.padova.it](mailto:biblioteca.civica@comune.padova.it), attendendo di ricevere conferma sulla disponibilità.

## **6. Suggerimenti e reclami**

Gli utenti possono formulare osservazioni, suggerimenti e richieste di miglioramento dei servizi e manifestare motivi di insoddisfazione oltre che verbalmente, mandando una e-mail oppure utilizzando il modulo reperibile nelle biblioteche e sul sito web.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni. Contestualmente saranno avviate le procedure per porre rimedio alle cause accertate degli eventuali disservizi.

## **7. Valutazione dei servizi**

Il Sistema Bibliotecario effettua un monitoraggio periodico sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico mediante raccolta di dati, elaborazione di statistiche e calcolo d'indicatori di performance. Le statistiche sono pubblicate sul portale web delle Biblioteche Civiche.

Con comunicazione preventiva, le biblioteche del Sistema possono pianificare e organizzare indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti.

I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio.

## 8. Indicatori di qualità

Comunicazione variazioni orari di apertura	una settimana di anticipo (salvo situazioni di emergenza non prevedibili)
Tempi di attesa per l'iscrizione al servizio	iscrizione immediata in sede risposte a richieste di preiscrizione via e-mail entro 4 giorni lavorativi
Ricerche di materiale bibliografico	entro 4 giorni lavorativi dalla richiesta
Notifica disponibilità documenti prenotati	entro 2 giorni lavorativi
Evasione richieste di prestito interbibliotecario	entro 4 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta
Valutazione proposte di collaborazione per attività culturali	entro 30 giorni
Comunicazione esito proposte di donazione	entro 40 giorni
Tempo di risposta ai reclami	entro 30 giorni
Tempo di concessione autorizzazione foto e riprese video	entro 15 giorni lavorativi
Tempo di concessione autorizzazione a pubblicare immagini dei beni culturali	entro 15 giorni lavorativi
Disponibilità Wi-fi	in tutte le sedi
Document Delivery	entro 5 giorni lavorativi
Consulenze specialistiche e personalizzate	entro 15 giorni lavorativi