

BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTEBELLUNA

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La Biblioteca di Montebelluna è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca è un servizio di base, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Ogni cittadino ha a sua disposizione una serie di attività e di strumenti che rispondono alle proprie esigenze di conoscenza, siano esse legate allo studio, al lavoro, al tempo libero.

La titolarità della biblioteca appartiene al Comune di Montebelluna, che la gestisce attraverso la forma dell'Istituzione, tenendo conto delle disposizioni di legge nazionali e regionali in materia e delle specifiche esigenze locali.

La *Carta dei servizi* (prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) si propone di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti informando sui servizi forniti, sugli standard di qualità che si intendono raggiungere e sulle garanzie offerte agli utenti di intervenire con suggerimenti e proposte di miglioramento.

La *Carta* definisce e rende noti agli utenti i "principi fondamentali" ai quali si ispira l'attività della biblioteca:

- i **fattori di qualità** cioè le caratteristiche di qualità che l'utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- gli **standard** cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca, anche in considerazione delle aspettative dell'utenza;
- **la valutazione**, cioè i meccanismi predisposti per verificare e controllare costantemente l'attività svolta, anche al fine di operare gli opportuni miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi;
- **le procedure di reclamo**, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi e i modi con cui si presta attenzione e si risponde alle segnalazioni stesse.

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) Uguaglianza. I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni. Una particolare attenzione è posta nei confronti di quegli utenti che, per qualsiasi ragione o condizione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari. Le raccolte, i servizi e le attività della biblioteca non sono soggetti ad alcun tipo di censura (o discriminazione) ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

I servizi sono rivolti a tutti i cittadini che ad essa si rivolgano, con eventuali limitazioni di carattere territoriale, in relazione a particolari servizi, atte a garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

b) Imparzialità e continuità. I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno annunciati con *ampio* avviso, nei limiti delle effettive esigenze e con l'impegno a ridurre il disagio per gli utenti.

c) Accessibilità. La biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita, nel rispetto della legislazione regionale in materia e degli standard di qualità indicati. E' garantita la *totale* accessibilità della struttura ed il superamento delle barriere architettoniche.

d) Diritto di scelta. Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili *su qualunque supporto*, che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La pluralità dei servizi culturali del Comune di Montebelluna sono una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di orientamento e formazione degli utenti sull'uso degli strumenti e delle fonti informative perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Una diffusione più capillare dei servizi della biblioteca viene perseguita con l'organizzazione di servizi esterni.

e) Partecipazione e trasparenza

L'Amministrazione, l'utenza e il personale della biblioteca sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della *Carta dei servizi*.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

f) Efficienza, efficacia. Comunicazione

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza, nell'utilizzo delle risorse e nella ricerca attiva di collaborazioni, e di efficacia dei risultati, attuando anche forme di monitoraggio dei bisogni dell'utenza. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti, in relazione alle risorse disponibili.

La comunicazione della biblioteca è improntata a chiarezza e trasparenza.

g) Cooperazione

Per elevare ulteriormente la quantità e la qualità dei servizi forniti, la biblioteca ha utilizzato inoltre la forma della cooperazione interbibliotecaria stipulando una convenzione tra i comuni di Altivole, Caerano San Marco, Cornuda, Crocetta del Montello, Giavera del Montello, Volpago del Montello, Istrana, Trevignano, Maser, Pederobba, Valdobbiadene, Vidor, Segusino con l'obiettivo di gestire in sinergia lo sviluppo di progetti di promozione e valorizzazione del ruolo sociale delle biblioteche a favore della lettura e dell'accesso all'informazione;

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sede

La Biblioteca di Montebelluna ha sede in una struttura dedicata, pensata e progettata per l'erogazione dei servizi, la fruizione e la conservazione del suo patrimonio. L'edificio non presenta barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica interna.

Gli spazi ad uso del pubblico, i posti a sedere e le postazioni informatiche disponibili, sono adeguati rispetto alle esigenze degli utenti ed agli standard di riferimento.

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio della Biblioteca comunale di Montebelluna è costituito da materiale librario moderno, non specialistico, periodici, cd, cd-rom, VHS, DVD, fotografie, documenti in formato elettronico. La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

La biblioteca garantisce il costante incremento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio, in modo tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento.

La selezione del materiale avviene, nell'ambito degli indirizzi stabiliti e nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale, in base a criteri di validità culturale, di completezza, armonia e versatilità delle collezioni, di opportunità di documentare la produzione editoriale corrente. La biblioteca riserva *particolare attenzione* all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

I criteri di gestione e di sviluppo delle raccolte sono contenuti nella "Carta delle collezioni", che sarà elaborata e resa disponibile a chi ne faccia richiesta.

Richieste degli utenti

Gli utenti possono segnalare titoli o argomenti di loro interesse sull'apposito registro dei "desiderata", collocato in modo visibile negli spazi aperti al pubblico; tali richieste vengono prese in considerazione ed inserite negli acquisti se coerenti con gli indirizzi di cui sopra.

Donazioni

La biblioteca accetta donazioni giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni a giudizio del direttore della biblioteca, previa compilazione, da parte del donatore, di un preventivo modulo di richiesta con lista allegata. Il materiale corrente accolto e successivamente non accettato sarà messo a disposizione degli utenti, previo consenso rilasciato dal donatore.

Scarto

La biblioteca di Montebelluna opera lo scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o in cattivo stato di conservazione. Tale opera di scarto viene attuata in modo strettamente coordinato alle politiche di acquisto, nel rispetto della normativa in materia e dei criteri biblioteconomici che regolano l'attività di scarto.

Le raccolte documentarie, ad eccezione delle raccolte locali e di quelle a magazzino, sono collocate a scaffale aperto ordinate secondo la Classificazione Decimale Dewey e descritte nel catalogo informatizzato (OPAC) secondo le regole ISBD (International Standard Bibliographic Description).

Tutti i documenti devono portare, applicata sul dorso, un'etichetta con il numero di classificazione che ne consente la collocazione e il conseguente reperimento a scaffale.

Le riviste e i periodici in abbonamento vengono sistematicamente registrati all'interno di un database dedicato e ad essi viene applicato, sulla copertina o sulla prima pagina disponibile, il timbro della biblioteca.

3.3 Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali, L'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), e internazionali, International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal Direttore dell'Istituzione.

L'Istituzione garantisce l'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario; si tratta di un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, riservando al bibliotecario il compito di dedicarsi con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

4. SERVIZI

4.1 Servizio di lettura e consultazione in sede

La biblioteca di Montebelluna raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione alla documentazione di interesse locale per la quale è stata allestita un'apposita saletta di consultazione a scaffale chiuso.

In qualità di istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni, indipendentemente dal supporto su cui essi risiedono, la biblioteca, parallelamente alle collezioni librerie, attiva una propria politica di acquisizione dei materiali di tipo video, sonoro su cd, cd rom multimediali.

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca può avvenire in modo diretto e immediato da parte dell'utente, attraverso l'interrogazione di 12 postazioni "opac" razionalmente dislocate nelle varie aree; il catalogo, aggiornato on line può altresì essere consultato collegandosi al sito internet della biblioteca.

4.2 Servizio di prestito

La biblioteca di Montebelluna ammette al prestito tutti coloro che ne facciano richiesta previa esibizione di un documento di identità e successiva compilazione di un apposito modulo di iscrizione. Bambini e ragazzi ancora sprovvisti di documento di identificazione personale devono essere accompagnati da un genitore che, in qualità di garante, sottoscrive a proprio nome, la cedola di autorizzazione. La tessera di iscrizione alla biblioteca è nominativa e viene gratuitamente rilasciata in tempo reale dopo l'inserimento

delle informazioni anagrafiche del richiedente, il quale è tenuto a dare comunicazione circa eventuali e successivi cambiamenti di domicilio e telefono. In caso di smarrimento della tessera, l'utente può richiederne il duplicato: la ristampa è a pagamento.

4.2.1 Modalità del prestito

Il prestito dei documenti ha tempi di esecuzione immediata. Possono essere presi in prestito al massimo 6 volumi (oppure 4 libri più 2 cd rom), per un tempo di 28 giorni (una particolare autorizzazione viene rilasciata agli insegnanti che godono della possibilità di prendere a prestito fino a 25 libri per volta per la medesima durata), 2 cd musicali e/o 1 cd rom gioco per 14 giorni e una videocassetta o un DVD per un tempo massimo di 7 giorni, 1 gioco per un massimo di 14 giorni. E' possibile inoltre prendere a prestito 6 riviste o pubblicazioni periodiche in abbonamento a condizione che si tratti di numeri arretrati e quindi non correnti. Ad esclusione dei documenti in VHS o DVD e dei giochi, il prestito può essere prorogato, con richiesta al banco prestiti o telefonicamente. Il rinnovo può essere concesso per un massimo di due volte, dopodiché il materiale deve essere obbligatoriamente restituito.

Un documento già in prestito può essere prenotato autonomamente dall'utente, ad esclusione dei giochi e delle riviste, dalla postazione opac o attraverso l'accesso al catalogo on line. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente al rientro del documento prenotato che potrà poi essere ritirato dall'interessato entro tre giorni dalla pervenuta comunicazione, dopodiché verrà ricollocato a scaffale o reso disponibile per eventuali altre richieste.

Gli operatori addetti alla circolazione sollecitano sistematicamente, via telefono, la restituzione dei materiali prenotati, per i quali è espressamente richiesta l'urgente restituzione.

Il personale provvede inoltre alla spedizione dei solleciti scritti dei prestiti scaduti, recapitati direttamente al domicilio dell'utente. A cadenza trimestrale, a partire dal terzo mese successivo la data di scadenza del documento, la biblioteca inoltra la prima lettera di sollecito; se quanto richiesto non venisse riconsegnato, si procede, a distanza di un altro trimestre, con un secondo sollecito scritto. Dopo i due solleciti scritti e in assenza di regolarizzazione della posizione, si sospende l'utente dal prestito fino alla restituzione di quanto dovuto.

Nel caso in cui la tessera così inabilitata al prestito appartenga ad un minore di 15 anni, la sospensione dal prestito sarà effettuata anche su una delle tessere dei genitori.

La biblioteca si impegna altresì, entro un anno e mezzo, a rifornire, anche con eventuale riacquisto, la propria collezione delle opere mancanti a causa delle inadempienze degli utenti sospesi dal prestito.

La biblioteca applica una sanzione pecuniaria unicamente per la consegna non regolare delle videocassette e dei DVD.

Tutti i documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura, non possono essere rovinati, danneggiati, in modo particolare: le pagine dei libri, periodici, riviste e opuscoli non possono essere sottolineate o strappate; cd, cd rom, VHS, DVD, non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore, così come le custodie nelle quali sono contenuti. L'utente ha inoltre l'obbligo di segnalare, al momento della restituzione, anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o eventuali manomissioni del materiale librario.

Il personale della biblioteca si impegna altresì ad effettuare sistematici controlli sul materiale e ad evidenziare, al momento del prestito, anche con indicazioni scritte applicate sul documento, eventuali difetti e/o manomissioni già presenti.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituire con un documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni fornite dal personale della biblioteca, pena la sospensione dai successivi prestiti.

4.2.2 Servizio di Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

Presso la biblioteca di Montebelluna sono attivi i seguenti Servizi di prestito interbibliotecario forniti agli utenti regolarmente iscritti:

- Prestito Interbibliotecario Provinciale, mediante posta. I volumi richiesti o prestati alle altre biblioteche, in base ad un criterio di reciprocità, circolano sulla base di un progetto interamente sostenuto dall'Ente provinciale. La biblioteca di Montebelluna si impegna ad evadere le richieste in arrivo e in uscita, premurandosi altresì di seguire e presidiare le pratiche aperte, nel corso del loro iter, fino alla loro conclusione.
- Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane. I volumi vengono reperiti tramite banche dati e attraverso Internet, con spedizione postale dei libri. Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un eventuale rimborso spese alla biblioteca prestante che può essere diverso da quello richiesto dalla Biblioteca di Montebelluna.
- Fornitura di documenti via posta, via fax, o digitali. La biblioteca di Montebelluna può fornire o richiedere ad altre biblioteche, l'inoltro di fotocopie di testi o pubblicazioni periodiche. Anche in questo caso l'utente è chiamato a risarcire, secondo le modalità previste da ciascuna biblioteca, l'importo richiesto.

Il servizio di prestito interbibliotecario viene garantito negli orari indicati in appendice alla presente Carta.

4.3 Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente (L.633/45). La fotocopiatrice è a disposizione esclusivamente per la riproduzione del materiale posseduto dalla Biblioteca; gli utenti possono acquistare, presso il punto prestito, tessere contenenti il credito per l'utilizzo *autonomo* della fotocopiatrice.

4.4 Servizio di reference e informazione bibliografica

La Biblioteca di Montebelluna fornisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Le ricerche possono essere richieste ai bibliotecari in servizio ed al banco prestiti; ricerche di maggiore complessità ed estensione vengono espletate al punto reference nell'orario di apertura del servizio al pubblico e possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente.

Il servizio di reference offre, inoltre, informazioni di base via telefono e via e-mail, a seconda del grado di approfondimento della richiesta.

4.5 Servizio di mediateca (Internet e postazione multimediale)

La biblioteca di Montebelluna offre ai propri utenti la possibilità di accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. L'accesso alle 12 postazioni multimediali è consentito esclusivamente agli utenti, di età maggiore ai 15 anni, che siano in possesso della tessera della biblioteca e che risultino iscritti al servizio di Mediateca previa compilazione dell'apposito modulo di registrazione e la relativa accettazione del *Regolamento del servizio di mediateca*. L'uso della postazione è individuale e non è in ogni caso consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione. L'accesso ad Internet, consentito per non più di un'ora al giorno salvo eventuale estensione in caso di disponibilità, è un servizio a pagamento. Le postazioni sono dotate di attrezzature informatiche quali lettore floppy, lettore CD, DVD, masterizzatore e scanner. Date le attuali configurazioni del software di gestione delle postazioni multimediali della biblioteca, non è consentita la consultazione in sede del materiale su supporto vhs, dvd, cd-rom disponibile al prestito o di proprietà dell'utente che preveda una qualsiasi installazione sulla macchina.

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

In biblioteca è inoltre attivo il servizio Wi-Fi di Telecom Italia grazie al quale gli utenti che dispongono di un PC portatile, di un Tablet PC o di un PDA dotato di scheda certificata possono navigare in Internet. Previo l'acquisto di un prepagato con carta di credito.

La biblioteca organizza inoltre corsi di informatica a pagamento con l'obiettivo di favorire l'educazione permanente e l'alfabetizzazione informatica.

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

4.6 Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini, ragazzi e giovani. I servizi sono articolati in base alle diverse fasce d'età per offrire la massima accessibilità. L'obiettivo di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi è perseguito anche con attività di promozione della lettura, della biblioteca e del libro, con proposte rivolte sia a gruppi organizzati, le scuole in particolare, che all'utenza abituale della biblioteca. Si organizzano, in vari momenti dell'anno, laboratori creativi, letture, visite guidate e momenti di formazione per genitori, educatori e professionisti del settore, ossia quel pubblico adulto considerato fruitore dei servizi per ragazzi.

4.6.1 Il servizio in ludoteca

Lo spazio della ludoteca è progettato per accogliere i bambini più piccoli. I bambini vi accedono accompagnati, previa iscrizione alla biblioteca e consegna della tessera al responsabile della ludoteca. All'interno della sezione è garantita una chiara leggibilità della collocazione, con l'utilizzo di simboli grafici che individuano generi e fascia d'età dei libri. La raccolta comprende anche libri cartonati, sagomati, di stoffa, di gomma, vhs, DVD e cd audio singoli o allegati alle specifiche pubblicazioni, materiali tutti disponibili al prestito.

In ludoteca sono a disposizione per l'utilizzo in sede e per il prestito varie tipologie di giochi: giocattoli, giochi di movimento, puzzle, giochi in scatola, costruzioni, giochi di legno, marionette. All'interno della sezione è inoltre accessibile una postazione multimediale dotata di schermo interattivo (touch screen).

4.6.2 Il servizio in sezione ragazzi

Nella sezione ragazzi vengono erogati gli stessi servizi che la biblioteca offre agli adulti, con una particolare attenzione alla consulenza bibliografica necessaria a fornire adeguate risposte in termini di qualità, quantità ed accessibilità del patrimonio.

All'interno della sezione sono a disposizione dei ragazzi 4 postazioni multimediali accessibili per l'utilizzo di programmi di videoscrittura e gestione dati, per la consultazione Cd - Rom, Cd - Rom gioco e per la connessione ad Internet; quest'ultimo servizio è gratuito ed usufruibile individuabile per un massimo di mezz'ora al giorno previo l'affiancamento propedeutico e consecutivo del ragazzo, da una a tre volte, da parte del genitore. L'accesso alle postazioni multimediali è comunque consentito esclusivamente agli utenti che abbiano con sé la tessera della biblioteca e che risultino iscritti al servizio.

4.6.3 Lo spazio Giovani Chiara Favrin

Lo spazio giovani è strutturato in termini di apertura e possibile continuazione del percorso proposto nella sezione ragazzi. In questa sede sono collocati libri destinati ai giovani utenti della biblioteca selezionati tra le proposte editoriali per ragazzi e quelle per adulti, unitamente ad altri materiali quali cd musicali, VHS, DVD, riviste.

4.6.4 Pediatria

La biblioteca ha attivato un servizio di lettura e di prestito decentrato di libri presso il Reparto Pediatria dell’Ospedale di Montebelluna, rivolto ai bambini ricoverati e a quelli di passaggio in ospedale. Vengono forniti i seguenti servizi: consultazione e prestito di libri della biblioteca e supporto alle attività della scuola in ospedale.

4.7 Documentazione locale

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio. La documentazione facente parte della Sezione Locale è costituita : da un nucleo bibliografico di circa n. 400 volumi riguardanti la storia, la cultura, l’economia, l’arte , ecc. del territorio del comprensorio montebellunese, tra cui alcune tesi di laurea, da una raccolta di circa 2.500 foto storiche che vanno dalla fine dell’800 alla prima metà del ‘900, dalla collezione Robazza costituita da circa 730 cartoline postali illustrate del primo Novecento in originale.

Alla conservazione e consultazione della documentazione locale è preposto un apposito spazio; per la consultazione dei materiali è necessario ricorrere all’intermediazione del bibliotecario. Tutti i materiali bibliografici sono catalogati.

Quelli iconografici sono catalogati e digitalizzati separatamente; la consultazione degli stessi è possibile, in orario di apertura al pubblico della biblioteca, solo su supporto magnetico e ne è concessa la riproduzione con stampa a bassa risoluzione. Per la riproduzione viene applicato un tariffario differenziato in base alla tipologia di utenza, come indicato nel regolamento del servizio.

4.8 Archivio Storico

L’Archivio storico comunale conserva la documentazione archivistica del Comune di Montebelluna concernente la storia politica, amministrativa, sociale ed economica, artistica e culturale a partire dal 1806.

L’archivio storico risponde alle esigenze di conservazione e tutela del materiale archivistico e documentario del Comune di Montebelluna, di accessibilità al pubblico e provvede alla promozione della conoscenza e la valorizzazione delle fonti archivistiche conservate tramite iniziative sia a livello di divulgazione, sia a livello scientifico.

La biblioteca è anche depositaria dell’archivio privato di Augusto Serena, letterato, storico e intellettuale montebellunese.

E’ disponibile un inventario delle buste e dei registri su supporto cartaceo.

La consultazione dei materiali è possibile su richiesta scritta dell’utente e può essere consegnata alla consultazione una sola busta per volta

E’ ammessa la riproduzione fotostatica in sede dei materiali.

4.9 La sezione dei libri in lingua originale

Attraverso una raccolta di testi in lingua originale, disponibili al prestito e facilmente individuabili poiché caratterizzati da etichette con colori diversi, la biblioteca di Montebelluna opera per l’affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

4.10 Il servizio di emeroteca

La biblioteca garantisce l’accesso a 13 quotidiani e a 170 riviste, per la cui consultazione è riservato un autonomo spazio. La scelta dei quotidiani e delle riviste è compiuta tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, della rappresentanza dei diversi orientamenti politici e culturali presenti. La biblioteca procede alla conservazione degli arretrati dei periodici per un tempo diverso a seconda della consistenza e della validità della testata, sulla base di un apposito protocollo di scarto e compatibilmente con la disponibilità dello spazio di custodia..

La biblioteca conserva inoltre le Pubblicazioni Ufficiali fra cui la Gazzetta Ufficiale Nazionale, il Bollettino Regionale, la pubblicazione dell'Unione Europea e quella relativa ai Concorsi ed Esami.

4.11 Auditorium

Al piano interrato è accessibile, anche da ingresso autonomo, l'auditorium – sala conferenze della Biblioteca, il cui uso è definito da apposito regolamento e concesso con le modalità e gli orari stabiliti nel “Foglio patti e condizioni” allegato alla presente carta dei servizi.

L'utilizzo degli spazi è consentito a titolo oneroso, in via prioritaria, per iniziative di interesse pubblico e generale promosse da associazioni, enti e privati con sede a Montebelluna, oppure di interesse regionale o nazionale, che ne facciano richiesta. In subordine, la concessione è autorizzata per manifestazioni o attività che prevedano qualsiasi forma di pagamento da parte dei partecipanti o che possano comunque considerarsi finalizzate al raggiungimento di obiettivi non di interesse pubblico e generale o a scopo di lucro. In questo caso il Consiglio di Amministrazione.

4.12 Promozione e ricerca

La biblioteca di Montebelluna organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi. Promuove inoltre attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

4.13 Servizi accessori

Rientrano fra i servizi accessori a disposizione del pubblico, il bar a self service del piano terra e un telefono pubblico a scheda con relativi elenchi delle province italiane.

Al punto prestito è attivo il servizio “C'entro in bici” promosso dal Comune di Montebelluna dove è possibile sottoscrivere l'apposito modulo e depositare la cauzione stabilita per il ritiro della chiave.

5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

5.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi delle attività e controllarne il raggiungimento.

Il Consiglio di Amministrazione deve:

- definire annualmente il quadro delle risorse finanziarie, umane e strumentali necessarie al funzionamento dell'Istituzione;
- approvare programmi e progetti dell'Istituzione assicurandone la realizzazione anche attivandosi per promuovere il supporto finanziario da parte di soggetti privati e istituzioni pubbliche soprindicate;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- garantire all'utente le norme che regolano l'utilizzo della biblioteca e dei suoi servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

L'utente deve:

- rispettare i regolamenti dei servizi della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di utilizzare telefono cellulare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

5.2 Reclami

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie erogate, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, vengono previste *procedure di reclamo*. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo, reperibilità, di colui che lo inoltra, sulla base dell'apposito modulo disponibile presso il punto prestito. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti ed indirizzati al direttore della biblioteca. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. La direzione riferisce all'utente con massima celerità circa gli accertamenti compiuti, cercando di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

5.3 Forme di partecipazione

Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati. Chiunque voglia esporre negli spazi della biblioteca materiale pubblicitario a stampa, o su qualsiasi altro supporto, su attività culturali o comunque di interesse pubblico, deve chiedere la preventiva autorizzazione al personale che darà risposta immediata attenendosi alle norme di legge e regolamentari pertinenti.

5.4 Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome.

Il direttore della biblioteca può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi della biblioteca.

5.5 Comportamento degli utenti

Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

5.6 Privacy

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D.Lgs. 196/2003 e come ulteriormente disciplinato nel Regolamento interno. Tale privacy deve essere rispettata

anche nelle modalità di comportamento degli operatori e nell'articolazione funzionale degli spazi destinati al pubblico.

6. QUOTE A RIMBORSI SPESE E SANZIONI

		Euro
Duplicato tessera	adulti	2.80
Duplicato tessera	minori di 15 anni	1.80
Prestito interbibliotecario extraprovinciale	spedizione postale	3.70
Servizio di fotocopie	formato A4 b/n - colori	0.10
	formato A3 b/n - colori	0.20
	tessera da 20 copie	2.00
	tessera da 50 copie	4.70
Fotoriproduzione Fondo Robazza		
Stampe documenti dal pc delle postazioni cd-rom ed internet	formato A4 bianco e nero	0.20
Accesso ad Internet	15 minuti	0.60
Costo floppy		0.80
<i>Sanzioni</i>		
Ritardo consegna VHS	per giorno	0.50 (penale massima € 5,00)
Ritardo consegna DVD	per giorno	0.50 (penale massima € 5,00)

*ALLEGATO 1
DONAZIONE LIBRI/ ALTRI DOCUMENTI

Al Direttore della
Biblioteca Comunale di Montebelluna
Dott.ssa Alda Resta
Largo Dieci Martiri, 1
31044 – MONTEBELLUNA

Oggetto: Donazione libri/ altri documenti - Richiesta

Il sottoscrittonato a residente in
..... Via.....
tel.....e-mail.....chiede di fare dono alla biblioteca di n.
..... libri/altri documenti, descritti e riportati nella lista allegata alla presente.
Il sottoscritto accetta altresì che il materiale presentato e valutato non idoneo in base ai criteri di gestione delle raccolte adottati dalla Biblioteca, possa essere eliminato o donato a terzi.

Criteria per l'acquisizione di opere in dono al patrimonio della Biblioteca

La Biblioteca accetta la donazione di libri ed altri documenti da parte di privati, ad arricchimento del patrimonio disponibile al pubblico per il prestito o la consultazione, nell'ambito dei criteri stabiliti per la propria politica di acquisizione e di scarto. In particolare non vengono introdotte:

- opere e altri documenti incompleti, obsoleti o in cattivo stato di conservazione;
- opere d'uso strettamente scolastico;
- opere edite prima del 1995, ad eccezione di quelle considerate di particolare interesse culturale o bibliografico
- opere a carattere confessionale di qualsiasi religione e cultura
- opere già possedute di cui non si ritenga utile avere più di una copia

Montebelluna,

IL RICHIEDENTE

.....

La risposta alla presente richiesta verrà rilasciata telefonicamente o per e-mail

Ricevuto il

Al Direttore della Biblioteca Comunale di Montebelluna
Dr.ssa Alda Resta
Largo Dieci Martiri, 1
31044 – MONTEBELLUNA

Oggetto: Reclamo

Il sottoscrittonato a residente in
..... Via, tel..... in qualità di utente
della biblioteca, intende sottoporre all'attenzione del Direttore il / i seguente/i reclamo/ i

Data

FIRMA

Area riservata alla Biblioteca:

? Confermato ilcon ? Apertura a cura di ? Attrezzature:
 ? Patrocinio? SI/NO ? Versamento di € del ? Inserito nel sito in.....

Modulo da restituire firmato al n. fax 0423.22853

ISTITUZIONE BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTEBELLUNA

**FOGLIO PATTI E CONDIZIONI
per l'uso dell'AUDITORIUM**

REV. 2007.2 in vigore dal 01/07/2007

Il sottoscritto	
rappresentante della associazione/società	
con sede in	Città Via e n.
Tel. e/o cellulare	
Fax <i>(cui rispediamo la conferma. Da ritirare altrimenti in sede)</i>	
E-mail	
Codice fiscale / Partita Iva	

chiede di poter utilizzare l'Auditorium

nel giorno / i	
dalle ore (inizio allestimento)..... alle..	
orario per l'eventuale pubblico / invitati	
per la seguente attività	
che sarà	<input type="checkbox"/> APERTA ALLA CITTADINANZA <input type="checkbox"/> INGRESSO A DISCREZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

e della quale si impegna a **trasmettere quanto prima il programma**, anche al fine della divulgazione – a discrezione della Biblioteca – nel sito della Biblioteca stessa (inoltrare informazioni / locandine a auditorium@bibliotecamontebelluna.it).

Il concessionario si impegna ad accettare integralmente tutte le norme contenute nel Regolamento sull'uso degli spazi della Biblioteca ed in particolare:

- si impegna al **pagamento della tariffa stabilita dal Regolamento** entro la data prevista per l'evento tramite versamento diretto alla Tesoreria dell'Istituzione Biblioteca Comunale di Montebelluna presso Cassamarca – Unicredit Banca, su numero di C/C 40828455 – ABI 2008 – CAB 61823 – CIN O, indicando nella causale del versamento "**Tariffa per uso Auditorium Biblioteca in data.....**". La **ricevuta dovrà essere presentata prima dello svolgimento dell'iniziativa**, inviandone copia anche via fax alla Biblioteca (fax 0423/22853). Per le richieste di condizioni / agevolazioni particolari, inoltrare specifica domanda alla direzione dell'Istituzione.

Orari di apertura della biblioteca

Lunedì		15.00-19.30
Martedì	9.00-12.30	15.00-19.30
Mercoledì	9.00-19.30	orario continuato
Giovedì	9.00-12.30	15.00-19.30
Venerdì	9.00-12.30	15.00-19.30

Orari del servizio di consulenza

Lunedì		15.00-19.30
Martedì	9.00-12.30	15.00-19.30
Mercoledì	9.00-17.00	orario continuato
Giovedì	9.00-12.30	15.00-17.00
Venerdì	9.00-12.30	15.00-17.00

Orari di accesso all'archivio storico

Martedì	9.00-12.30	15.00-18.00
Giovedì	9.00-12.30	15.00-18.00

BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTEBELLUNA

Largo Dieci Martiri, 1

31044 MONTEBELLUNA

tel. 0423 600024

fax 0423 22853

e-mail: info@bibliotecamontebelluna.it<http://www.bibliotecamontebelluna.it>