

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.

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, Asolo, Caerano San Marco, Cornuda, Crocetta del Montello, Giavera del Montello, Istrana, Pederobba, Trevignano, Valdobbiadene, Volpago del Montello, 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, supporti multimediali, fotografie e giochi. 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. Si escludono opere a carattere confessionale di qualsiasi religione e cultura, pubblicazioni tendenti a promuovere atteggiamenti di violenza, razzismo, odio, intolleranza e discriminazione di genere o di qualsiasi altro tipo. La biblioteca riserva *particolare attenzione* all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

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 la Classificazione Celbiv, descritte nel catalogo informatizzato (OPAC) secondo le regole ISBD (International Standard Bibliographic Description).

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

Le riviste e i periodici in abbonamento vengono sistematicamente inseriti a catalogo e ad essi viene applicato, sulla copertina o sulla prima pagina disponibile, il timbro della biblioteca.

Richieste degli utenti

Gli utenti possono segnalare titoli o argomenti di loro interesse sull'apposito modulo online previsto nel portale del Polo Bibliotechetrevigiane.it; 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. La biblioteca si riserva di destinare ad altre istituzioni (es. biblioteche scolastiche, case di riposo) eventuali donazioni che non si riterrà di inserire nel proprio catalogo.

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.

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 (*Associazione Italiana Biblioteche - AIB*) e internazionali (*International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA*), sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dai vertici 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 E RACCOLTE

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 multimediali e dei giochi.

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 delle postazioni "opac" dislocate nelle varie aree; il catalogo può altresì essere consultato collegandosi al sito internet della biblioteca o al link <http://tvb.bibliotechetrevigiane.it>.

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 al di sotto dei 15 anni 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 recapiti. I dati anagrafici sono di proprietà della Regione del Veneto, del cui polo bibliotecario Montebelluna è parte.

In caso di smarrimento della tessera, l'utente può richiederne il duplicato: la ristampa è a pagamento, ad eccezione dei casi di furto documentati con relativo verbale dei carabinieri.

4.2.1 Modalità del prestito

In biblioteca sono attive delle postazioni self-check che permettono all'utente di gestire autonomamente il prestito e la restituzione dei documenti. Possono essere presi in prestito 6 libri e/o audiolibri e 3 arretrati di riviste per 28 giorni (una particolare autorizzazione viene rilasciata agli insegnanti operanti a Montebelluna che godono della possibilità di prendere a prestito fino a 35 libri per volta per la medesima durata), 2 cd musicali e un gioco per 14 giorni o 2 DVD per un tempo massimo di 7 giorni

Ad esclusione dei dvd e dei giochi, il prestito può essere prorogato frontalmente, via telefono o mail, o tramite il portale Bibliotechetrevigiane.it. Il rinnovo può essere concesso per un massimo di due volte, dopodiché il materiale deve essere obbligatoriamente restituito.

Un documento già in prestito, ad esclusione dei giochi e delle riviste, può essere prenotato autonomamente dall'utente tramite il portale Bibliotechetrevigiane.it; l'utente dovrà poi ritirarlo entro massimo una settimana dal rientro in biblioteca.

La biblioteca sollecita sistematicamente gli utenti che non restituiscano i documenti prestati entro la scadenza, fino ad arrivare, dopo la terza segnalazione, alla sospensione dai prestiti per un tempo pari ai giorni di ritardo maturato.

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; il materiale multimediale non deve essere rigato o graffiato, né esposto alle fonti di calore, così come le custodie in cui è contenuto. 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 e a catalogo, 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: il servizio è attivo per i volumi richiesti o prestati alle altre biblioteche in base a criteri e tariffe che vengono stabiliti dal Centro Servizi Biblioteche della Provincia di Treviso, di concerto con i Comuni aderenti al servizio.
- Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane e straniere. Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento delle spese di spedizione richieste dalla biblioteca prestante e dalla nostra biblioteca.
- Fornitura di documenti via posta, via fax, o digitali. La biblioteca di Montebelluna può fornire o richiedere ad altre biblioteche, fotocopie o scansioni 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.

4.3 Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti della biblioteca in modalità self-service. La tariffazione è allegata.

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 addetti a questa specifica funzione; ricerche di maggiore complessità ed estensione possono essere differite per consentire gli approfondimenti necessari.

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 16 postazioni multimediali (pc e tablet) è consentito previa registrazione al servizio di Mediateca.

L'uso della postazione è individuale ed è consentito per non più di un'ora al giorno salvo eventuale estensione in caso di disponibilità; non è consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione.

In biblioteca è inoltre attivo il servizio Wi-Fi per l'uso di internet su postazioni della biblioteca o dispositivi propri, in base alla tariffazione in vigore.

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 Lo spazio 0-6 anni

Lo spazio 0-6 anni 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, periodici, DVD e cd audio singoli o allegati alle specifiche pubblicazioni, materiali tutti disponibili al prestito.

Nello spazio 0-6 anni sono a disposizione per l'utilizzo in sede e per il prestito varie tipologie di giochi: giocattoli, puzzle, giochi in scatola, costruzioni, giochi di legno, marionette.

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 5 postazioni multimediali accessibili per l'utilizzo di programmi di videoscrittura e gestione dati, per il gioco e per la connessione ad Internet; quest'ultimo servizio è gratuito ed usufruibile individualmente per un massimo di un'ora al giorno.

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 narrativa e fumetti destinati ai giovani utenti della biblioteca selezionati tra le proposte editoriali per ragazzi e quelle per adulti.

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 online all'interno del sito della biblioteca alla voce Catalogo Foto Storiche. È possibile richiedere la riproduzione, cui 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.

E' disponibile un inventario delle buste e dei registri sia su supporto cartaceo che online sul sito della biblioteca.

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 fotografica e/o fotostatica in sede dei materiali.

La biblioteca è anche depositaria dell'archivio privato di Augusto Serena, letterato, storico e intellettuale montebellunese, di cui è disponibile l'inventario archivistico, e del fondo documentario bibliografico Anna Bellemo.

4.9 La sezione dei libri in lingua originale

Attraverso una raccolta di testi in lingua originale per le diverse età, 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 Risorse per utenti con difficoltà di lettura e bisogni speciali

La biblioteca mette a disposizione una raccolta di libri a carattere ingrandito ed è attenta nell'implementare la raccolta documentaria con edizioni ad alta leggibilità, con particolare attenzione alle esigenze dei lettori in età scolare.

Si impegna ad attivare modalità che rendano accessibili, ove possibile, le fonti del sapere e fornisce informazioni per conoscere gli ausili (cartacei, ottici, elettronici ed informatici) utili ai lettori in difficoltà.

4.11 Il servizio di emeroteca

La biblioteca garantisce l'accesso gratuito a 12 quotidiani e ad un centinaio di riviste. La consultazione individuale trova un limite nella necessità di rendere disponibili i periodici al maggior numero di utenti, ancorché non va prevista la prenotazione o un termine orario. 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 e delle risorse economiche. 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.

4.12 Il servizio cultura

Il Servizio Cultura ha lo scopo di promuovere le attività culturali e artistiche in ogni loro forma e linguaggio, valorizzando le produzioni del territorio come quelle di ogni altra provenienza che siano di interesse per la crescita culturale collettiva e dei singoli individui, nel rispetto dei principi della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (10 dicembre 1948), secondo cui "Ogni individuo ha diritto di partecipare liberamente alla vita culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici".

Il Servizio assicura la gestione coordinata:

- delle attività di spettacolo, musicali, teatrali e delle diverse forme espressive, localizzate nel Teatro Binotto e negli altri spazi culturali di Villa Correr Pisani, dell'Auditorium "Mario e Guido Bergamo" presso la Biblioteca e di altre sale messe a disposizione dall'Amministrazione, o ulteriori luoghi dalla stessa individuati, per la fruizione culturale;
- degli eventi e delle manifestazioni culturali organizzate dal Comune anche in collaborazione con associazioni, scuole ed altri soggetti del territorio;
- degli spazi culturali di cui sopra concessi in uso anche privati nel rispetto delle disposizioni stabilite nei regolamenti di utilizzo vigenti;
- degli spazi destinati a sedi temporanee o permanenti di associazioni
- della comunicazione interna ed esterna degli eventi
- del raccordo con le politiche culturali degli enti sovraordinati;
- dalle azioni culturali promosse in cooperazione con le reti territoriali esistenti.

4.13 Auditorium

Al piano interrato è accessibile, anche da ingresso autonomo, l'auditorium 'Mario e Guido Bergamo', il cui uso è definito da apposito regolamento e concesso con le modalità e gli orari stabiliti nel "Foglio patti e condizioni" pubblicato nel sito della biblioteca.

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.

4.14 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.

4.15 Servizi accessori

Rientra fra i servizi accessori a disposizione del pubblico il bar del piano terra.

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;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca
- garantire all'utente il rispetto delle 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 deve essere presentato dall'utente per iscritto, sulla base dell'apposito modulo scaricabile dal sito. La direzione riferisce all'utente, entro trenta giorni, 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 degli spazi e dei servizi offerti dalla Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui, primo fra tutti, la libertà di utilizzare spazi e servizi in condizioni di tranquillità e agio, con particolare attenzione all'area ragazzi e alle zone riservate allo studio e alla consultazione.

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	3,00
Duplicato tessera	minori di 14 anni	2,00
Prestito interbibliotecario extraprovinciale	spedizione postale	3.70
Servizio di stampe e fotocopie	formato A4 b/n	0.10
	formato A3 b/n	0.20
	formato A4 colore	1,00
	formato A3 colore	2,00
Accesso ad internet	prima ora di navigazione	gratuita
ore supplementari	½ ora	1,50
	1 ora	2,00
	3 ore	5,00
	7 ore	10,00
	13 ore	15,00
	20 ore	20,00

***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 sottoscritto nato 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 quinquennio precedente l'anno in corso, ad eccezione di quelle considerate di particolare
interesse culturale o bibliografico;*
- *opere a carattere confessionale di qualsiasi religione e cultura, in linea con i criteri di acquisizione e
organizzazione delle raccolte documentarie;*
- *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 sottoscritto nato a il

residente in Via,

tel , mail

in qualità di utente della biblioteca, intende sottoporre all'attenzione del Direttore il / i seguente/i reclamo/ i

FIRMA

Data

Orari di apertura della biblioteca – sezione adulti e mediateca

Lunedì		15.00-19.00
Martedì	9.00-19.00	
Mercoledì	9.00-19.00	
Giovedì	9.00-19.00	
Venerdì	9.00-19.00	
Sabato	9.00 – 12.30	

Orari di apertura della biblioteca – sezioni ragazzi e 0 – 6 anni

Durante le **vacanze scolastiche** e nel **periodo estivo fino all'inizio dell'anno scolastico**, le **sezioni ragazzi e 0-6 anni** aprono anche il martedì e giovedì mattina dalle 9.00 alle 12.30.

Lunedì		15.00-19.00
Martedì	solo scuole	15.00-19.00
Mercoledì	9.00-12.30	15.00-19.00
Giovedì	solo scuole	15.00-19.00
Venerdì	9.00-12.30	15.00-19.00
Sabato	9.00 – 12.30	

Orari di accesso all'archivio storico

Martedì	9.00-12.30	15.00-18.00
Giovedì	9.00-12.30	

Orari di accesso all'ufficio cultura

Lunedì		15.00-18.00
Martedì	9.00-13,00	
Giovedì	9.00-13.00	

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>