

BIBLIOTECA MULTIMEDIALE
Comune di Farra di Soligo

CARTA DEI SERVIZI

(approvata con Deliberazione della Giunta Comunale
n. 14 del 04.02.2013)

1. Premessa

La Biblioteca Multimediale Comunale di Farra di Soligo 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 Carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, si propone di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca Multimediale Comunale 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. 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 per ridurre il più possibile 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 biblioteca pubblica si adopera con politiche di orientamento e formazione degli utenti sull'uso degli strumenti e delle fonti informative, affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

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. Il progetto della Regione Veneto di misurazione e valutazione dei servizi (PMV), al quale la biblioteca partecipa, pubblica gli indicatori di efficacia ed efficienza dei servizi bibliotecari.

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 utilizza inoltre la forma della cooperazione interbibliotecaria, attraverso la convenzione stipulata con il Sistema Bibliotecario del Vittorinese, con l'obiettivo di gestire in sinergia lo sviluppo di progetti di catalogazione, promozione, inter prestito 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 Multimediale Comunale di Farra di Soligo ha sede in una struttura dedicata all'erogazione dei servizi, alla fruizione e alla 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 Multimediale Comunale è costituito da CD, CD-Rom, DVD, VHS, materiale librario moderno, non specialistico, periodici. La biblioteca ha una specializzazione multimediale e, quindi, promuove l'utilizzo e la diffusione di nuovi tipi di supporti elettronici dedicati alla cultura. 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.

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

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

3.2.1 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.

3.2.2 Donazioni

La biblioteca accetta donazioni giudicate utili e interessanti, a giudizio del bibliotecario, per le proprie collezioni, previa compilazione, da parte del donatore, dell'apposito modulo di richiesta (ALLEGATO 1), disponibile al banco e scaricabile dal sito internet istituzionale della biblioteca, con lista allegata. Il materiale accolto e successivamente non accettato sarà messo a disposizione degli utenti.

3.2.3 Scarto

La biblioteca 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 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).

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 ispirati ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di uguaglianza, 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'AIB, Associazione Italiana Biblioteche) e internazionali (l'IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions), nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione Comunale 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 Multimediale di Farra di Soligo raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale, con particolare attenzione alla documentazione dei nuovi media: video, sonoro su CD, CD-Rom multimediali e di interesse locale.

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 una postazione "OPAC"; il catalogo, aggiornato online, può altresì essere consultato collegandosi al sito internet della biblioteca.

4.2 Servizio di prestito

La Biblioteca Multimediale 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 (ALLEGATO 2A), disponibile al banco e scaricabile dal sito internet istituzionale della biblioteca. Bambini e ragazzi, fino al compimento del diciottesimo anno, devono essere accompagnati da un genitore che, in qualità di garante, sottoscrive a proprio nome, il modulo di iscrizione (ALLEGATO 2B). La tessera di iscrizione alla biblioteca è nominativa e consente l'accesso a tutti i servizi disponibili, viene gratuitamente rilasciata in tempo reale, dopo l'inserimento delle informazioni anagrafiche del richiedente, il quale è tenuto a dare comunicazione circa eventuali successivi cambiamenti di residenza e/o 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 5 volumi, per un tempo di un mese (una particolare deroga viene effettuata per gli insegnanti che, per conto dell'istituto scolastico, prendono a prestito un numero maggiore di libri per volta, per una durata eventualmente superiore a quella standard), 3 documenti multimediali (CD musicali e/o CD-Rom e/o DVD) per un tempo di una settimana. E' possibile, inoltre, prendere a prestito per il tempo di 15 giorni le riviste o pubblicazioni periodiche in abbonamento, a condizione che si tratti di numeri arretrati e, quindi, non correnti. Tutti i prestiti possono essere prorogati, con richiesta al banco, via e-mail o telefonicamente. Il rinnovo può essere concesso, qualora il documento non sia stato prenotato da un altro utente, al massimo una volta, dopodiché il materiale deve essere obbligatoriamente restituito.

Un documento già in prestito può essere prenotato autonomamente dall'utente, ad esclusione delle riviste, attraverso l'accesso al catalogo online. La biblioteca si impegna ad avvertire l'utente al rientro del documento prenotato, che potrà poi essere ritirato dall'interessato entro una settimana dalla pervenuta comunicazione, dopodiché verrà ricollocato a scaffale o reso disponibile per eventuali altre richieste. I bibliotecari sollecitano sistematicamente, via telefono o e-mail, la restituzione dei materiali prenotati, per i quali è espressamente richiesta l'urgente restituzione. A cadenza mensile, sollecitano anche, per via telefonica o per iscritto (e-mail o posta), le restituzioni dei documenti scaduti: se quanto richiesto non viene riconsegnato, si procede, a distanza di un altro mese, con un secondo sollecito telefonico o scritto. Dopo i due solleciti, e in assenza di regolarizzazione della posizione, l'utente viene sospeso dal prestito fino alla restituzione di quanto dovuto.

La biblioteca applica una sanzione pecuniaria unicamente nel caso di consegna non regolare dei materiali multimediali.

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

Il personale della biblioteca effettua sistematici controlli sul materiale ed evidenza, al momento del prestito, anche con indicazioni 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 l'opera smarrita con un documento identico o equivalente, secondo le indicazioni fornite dal personale della biblioteca, pena la sospensione dai successivi prestiti.

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

4.2.2 Servizio di Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

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

- **Prestito Interbibliotecario Provinciale**, mediante posta e bibliobus: 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 e dal Sistema Bibliotecario del Vittorinese. La biblioteca 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 lo sportello ILL-DD per il prestito nazionale ed internazionale della Provincia di Treviso, con spedizione postale dei libri. Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un eventuale rimborso spese stabilito dalla Provincia di Treviso.

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. 633/41 e successive modificazioni). La fotocopiatrice è a disposizione esclusivamente per la riproduzione del materiale posseduto dalla biblioteca.

4.4 Servizio di reference e informazione bibliografica

La biblioteca fornisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie.

Le ricerche possono essere richieste ai bibliotecari in servizio ed al banco prestiti; ricerche di maggiore complessità ed estensione vengono espletate, ma possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente.

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

4.5 Servizio di mediateca (Internet e postazione multimediale)

La biblioteca offre ai propri utenti la possibilità di accesso ad Internet, come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. La richiesta di utilizzo delle postazioni presuppone da parte dell'utente una conoscenza di base. Il personale offre l'assistenza in merito agli applicativi e all'utilizzo dei documenti elettronici della biblioteca, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

L'accesso alle 4 postazioni multimediali è consentito esclusivamente agli utenti maggiorenni, in possesso della tessera della biblioteca, che consente l'accesso al servizio multimediale. L'iscrizione a tale servizio avviene contestualmente alla consegna della tessera, previa compilazione al banco dell'apposito modulo (ALLEGATO 3A) e della relativa accettazione delle prescrizioni riportate sullo stesso. 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 è consentito per due ore al giorno, eventualmente prorogabili sentito il bibliotecario, ed è un servizio a pagamento.

Sono a disposizione dei minori 2 postazioni multimediali per l'utilizzo di programmi di videoscrittura e gestione dati, per la consultazione di CD-Rom e per la connessione ad Internet; quest'ultimo servizio è gratuito fino a 15 anni a patto che durante la prima navigazione il ragazzo venga affiancato propedeuticamente dal genitore ed usufruibile per un'ora al giorno, eventualmente prorogabile sentito il bibliotecario. L'accesso a queste 2 postazioni è comunque consentito esclusivamente agli utenti dagli 8 ai 18 anni che posseggano la tessera della biblioteca e che risultino iscritti al servizio multimediale attraverso la compilazione dell'apposito modulo d'iscrizione firmato dal genitore (ALLEGATO 3B).

Le postazioni sono dotate di attrezzature informatiche quali lettore CD e DVD, porta USB. Non è consentita la consultazione in sede del materiale su supporto CD-Rom, CD, DVD disponibile al prestito, o di proprietà dell'utente, che preveda una qualsiasi installazione sulla macchina.

Gli utenti iscritti possono usufruire dei seguenti servizi:

- utilizzo programmi di videoscrittura;
- utilizzo programmi di fotoritocco;
- consultazione siti web;
- scarico dati su supporti magnetici preventivamente controllati;
- posta elettronica presso fornitori di free e-mail;
- partecipazione a mailing list e conferenze telematiche (newsgroup);
- stampa a pagamento.

Non sono invece ammessi i seguenti servizi:

- e-mail della Biblioteca Comunale e del Comune;

- scarico di dati sul disco fisso delle strumentazioni (download);
- caricamento di file in rete (upload);
- telefonate virtuali.

Gli utenti che non rispetteranno le indicazioni riportate nel modulo di iscrizione al servizio di mediateca e nel presente documento potranno incorrere nelle seguenti sanzioni:

- interruzione della sessione;
- sospensione dai servizi della biblioteca;
- denuncia.

Il personale della Biblioteca è autorizzato ad effettuare controlli relativi al rispetto delle norme che regolamentano il servizio.

4.6 Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la biblioteca organizza servizi specifici rivolti a 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, in particolare le scuole, 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.

La biblioteca partecipa al progetto nazionale di promozione alla lettura "Nati per leggere" e ne persegue le linee guida.

4.6.1 Lo scaffale Giovani Adulti

In questa sezione sono collocati libri destinati ai giovani utenti della biblioteca, selezionati tra le proposte editoriali per ragazzi e quelle per adulti.

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 riguardante la storia, la cultura, l'economia, l'arte, ecc. del territorio del Quartier del Piave, tra cui alcune tesi di laurea. La biblioteca partecipa inoltre alla raccolta della Mediateca Regionale e possiede, quindi, un fondo di materiale multimediale di interesse regionale.

Tutti i materiali bibliografici sono catalogati.

4.8 Il servizio di emeroteca

La biblioteca garantisce l'accesso a due quotidiani e a circa quaranta periodici, 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, compatibilmente con la disponibilità dello spazio di custodia.

4.9 Servizi accessori

Rientrano fra i servizi accessori a disposizione del pubblico, i distributori automatici per la consumazione di snack e bevande.

5. Informazione e partecipazione

5.1 Diritti e doveri

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

L'Amministrazione locale è tenuta a:

- 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 personale è tenuto a:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca, compresi quelli accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
- 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 è tenuto a:

- 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 il 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 qui di seguito procedure di reclamo.

Il reclamo deve essere presentato dall'utente per iscritto al bibliotecario e/o all'Assessore di reparto e deve contenere generalità, indirizzo, reperibilità di colui che lo inoltra, sulla base dell'apposito modulo disponibile al banco e scaricabile dal sito istituzionale della biblioteca (ALLEGATO 4). I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Responsabile di Servizio 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 di attività culturali o comunque di interesse pubblico, deve chiedere la preventiva autorizzazione al personale, che darà risposta immediata, tenendo conto della valenza dell'iniziativa e dello spazio disponibile.

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 personale della biblioteca può allontanare o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso, chi non rispetti le regole per la conservazione, consultazione e il prestito dei documenti o gli 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 successive modificazioni 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. Importi, rimborsi spese, sanzioni

Gli importi, stabiliti con deliberazione della Giunta Comunale n. del, sono i seguenti:

- Prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale (servizio "ILL", Inter Library Loan): rimborso spese stabilito dalla Provincia di Treviso
- Consegna di documenti nazionale e internazionale (servizio "DD", Document Delivery): rimborso spese stabilito dalla Provincia di Treviso
- Duplicato tessera: € 1,00
- Servizio di fotocopie/stampe:
 - formato A4 b/n: € 0,10
 - formato A4 col.: € 0,40
 - formato A3 b/n: € 0,20
 - formato A3 col.: € 0,80
- Internet (60 minuti) fino a 15 anni: gratuito
- Internet (60 minuti) oltre i 15 anni: € 1,50 all'ora
- Penale per ritardo consegna documenti multimediali: € 0,50 al giorno per documento

ALLEGATO 1:
MODULO DONAZIONE LIBRI/ ALTRI DOCUMENTI

Alla Biblioteca Multimediale Comunale
di Farra di Soligo
Via dei Patrioti, 1
31010 Farra di Soligo (TV)

Oggetto: Donazione libri e/o altri documenti. Richiesta.

Il sottoscritto nato a residente in
..... Via..... numero civico
telefono e-mailchiede di fare dono alla biblioteca di n.
libri/altri documenti, descritti e riportati nella lista allegata alla presente.

Il sottoscritto accetta che il materiale presentato, e valutato non idoneo in base ai criteri di gestione delle raccolte adottati dalla Biblioteca e sotto riportati, possa essere eliminato o donato a terzi.

Farra di Soligo,

IL RICHIEDENTE

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

La Biblioteca accetta la donazione di libri e/o 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 2000, 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.
-

Ricevuto il

FIRMA

ALLEGATO 2A:
MODULO DI ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA (ADULTI)

Alla Biblioteca Multimediale Comunale
di Farra di Soligo
Via dei Patrioti, 1
31010 Farra di Soligo (TV)

Oggetto: Richiesta iscrizione ai servizi della biblioteca.

Il sottoscritto nato a residente in
..... Via..... numero civico
telefono e-mail, chiede l'iscrizione ai servizi della biblioteca e si
impegna a rispettare le seguenti condizioni di prestito:

- la possibilità di accedere a tutti i servizi proposti dalla biblioteca solo presentando la tessera nominativa al personale;
- la responsabilità, in qualità di titolare della tessera, dell'utilizzo della stessa e dei servizi ottenuti attraverso l'esibizione o la registrazione della stessa;
- il pagamento del contributo previsto per il duplicato della tessera;
- la comunicazione tempestiva al personale della biblioteca dell'eventuale smarrimento della tessera e delle variazioni d'indirizzo e di recapito telefonico;
- la restituzione dei documenti entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi;
- il pagamento di una penale, indicata nella Carta dei Servizi, per ogni giorno di ritardo sul termine indicato per la restituzione dei materiali;
- il pagamento delle tariffe indicate nella Carta dei Servizi per l'accesso ai servizi a pagamento: internet, stampe e fotocopie.

In generale s'impegna a rispettare il Regolamento della Biblioteca Multimediale Comunale e i principi esposti nella Carta dei Servizi.

Inoltre prende atto che i dati forniti con la presente iscrizione, potranno essere trattati per informative attinenti alle attività della Biblioteca Multimediale. Resta salvo il diritto di conoscenza, cancellazione, rettifica, aggiornamento, integrazione e opposizione al trattamento dei dati, secondo quanto previsto dall'art.7 D.Lgs. n. 196/2003.

Data.....

Firma.....

ALLEGATO 2B:
MODULO ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA (MINORI)

Alla Biblioteca Multimediale Comunale
di Farra di Soligo
Via dei Patrioti, 1
31010 Farra di Soligo (TV)

Oggetto: Richiesta iscrizione ai servizi della biblioteca per i minori di 18 anni.

Il sottoscritto nato a residente in
..... Via..... numero civico
telefono e-mail

chiede l'iscrizione ai servizi della biblioteca del figlio/a

Cognome e nome..... nato a
residente in Via numero civico
..... telefono e-mail Scuola frequentata
.....

In generale s'impegna a rispettare il Regolamento della Biblioteca Multimediale Comunale e i principi
esposti nella Carta dei Servizi.

Inoltre prende atto che i dati forniti con la presente iscrizione, potranno essere trattati per informative
attinenti alle attività della Biblioteca Multimediale. Resta salvo il diritto di conoscenza, cancellazione, rettifica,
aggiornamento, integrazione e opposizione al trattamento dei dati, secondo quanto previsto dall'art.7 D.Lgs.
n. 196/2003.

Data.....

Firma.....

ALLEGATO 3A: MODULO ACCETTAZIONE CONDIZIONI UTILIZZO POSTAZIONI MULTIMEDIALI E SERVIZIO INTERNET (ADULTI)

Io sottoscritto/a

- utente in possesso della tessera n., identificato mediante documento di riconoscimento in corso di validità, di cui fornisco copia in formato digitale, valendomi della facoltà concessa dall'art.47 del D.P.R. 445/2000 ed a conoscenza che, in caso di dichiarazioni mendaci, saranno applicate nei miei confronti le pene stabilite dal Codice Penale;
- presa visione delle lettere a) e b) del comma 1 dell'art. 1 del DMI 16 agosto 2005*;
- presa visione del Regolamento e della Carta dei Servizi della Biblioteca Multimediale Comunale di Farra di Soligo;
- presa visione dell'informativa in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del decreto legislativo n. 106 del 30 giugno 2003;

accetto di rispettarne le regole e, in particolare, mi impegno a:

1. accedere al servizio tramite i codici di autenticazione personali comunicati all'atto dell'iscrizione;
2. non alterare i dati presenti in Internet e a non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware della computer della biblioteca;
3. osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode e alla privacy e ogni altra disposizione di legge;
4. farmi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o richieste di prestazioni e servizi a pagamento della rete;
5. assumere la completa responsabilità per il contenuto dei messaggi immessi in rete;
6. riconoscere che la Biblioteca Multimediale Comunale non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;
7. sollevare l'Amministrazione e, per essa, il funzionario incaricato, da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazione della biblioteca;
8. assumere in generale ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in Biblioteca;
9. riconoscere che il non rispetto del Regolamento e della Carta dei Servizi comporterà l'applicazione di sanzioni nei miei confronti.

* Decreto Ministero Interno 16 agosto 2005 - Misure di preventiva acquisizione di dati anagrafici dei soggetti che utilizzano postazioni pubbliche non vigilate per comunicazioni telematiche ovvero punti di accesso ad Internet utilizzando tecnologia senza fili, ai sensi dell'articolo 7, comma 4, del D.L. 27 luglio 2005, n. 144, convertito, con modificazioni, dalla L. 31 luglio 2005, n. 155. (Pubblicato nella G.U. 17 agosto 2005, n. 190).

Art. 1, co. 1. I titolari o gestori di un esercizio pubblico o di un circolo privato di qualsiasi specie nel quale sono poste a disposizione del pubblico, dei clienti o dei soci, apparecchi terminali utilizzabili per le comunicazioni, anche telematiche, esclusi i telefoni pubblici a pagamento abilitati esclusivamente alla telefonia vocale, sono tenuti a:

- a) adottare le misure fisiche o tecnologiche occorrenti per impedire l'accesso agli apparecchi terminali a persone che non siano preventivamente identificate con le modalità decise alla lettera b);
- b) identificare chi accede ai servizi telefonici e telematici offerti, prima dell'accesso stesso o dell'offerta di credenziali di accesso, acquisendo i dati anagrafici riportati sul documento di identità, nonché il tipo, il numero e la riproduzione del documento presentato dall'utente.

Data e Luogo:.....

Firma:.....

ALLEGATO 3B: MODULO ACCETTAZIONE CONDIZIONI UTILIZZO POSTAZIONI MULTIMEDIALI E SERVIZIO INTERNET (MINORI)

Io sottoscritto/a

- in qualità di genitore/tutore del minore in possesso della tessera n., identificato mediante documento di riconoscimento in corso di validità, di cui fornisco copia in formato digitale, valendomi della facoltà concessa dall'art.47 del D.P.R. 445/2000 ed a conoscenza che, in caso di dichiarazioni mendaci, saranno applicate nei miei confronti le pene stabilite dal Codice Penale;
- presa visione delle lettere a) e b) del comma 1 dell'art. 1 del DMI 16 agosto 2005*;
- presa visione del Regolamento e della Carta dei Servizi della Biblioteca Multimediale Comunale di Farra di Soligo;
- presa visione dell'informativa in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del decreto legislativo n. 106 del 30 giugno 2003;

autorizzo mio/a figlio/a, utente con tessera n., a fruire del servizio Internet della Biblioteca Multimediale Comunale di Farra di Soligo, accettando di rispettarne le regole e, in particolare, impegnandosi a:

1. accedere al servizio tramite i codici di autenticazione personali comunicati all'atto dell'iscrizione;
2. non alterare i dati presenti in Internet e a non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware della computer della biblioteca;
3. osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode e alla privacy e ogni altra disposizione di legge;
4. farmi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o richieste di prestazioni e servizi a pagamento della rete;
5. assumere la completa responsabilità per il contenuto dei messaggi immessi in rete;
6. riconoscere che la Biblioteca Multimediale Comunale non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;
7. sollevare l'Amministrazione e, per essa, il funzionario incaricato, da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazione della biblioteca;
8. assumere in generale ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in Biblioteca;
9. riconoscere che il non rispetto del Regolamento e della Carta dei Servizi comporterà l'applicazione di sanzioni nei miei confronti.

* Decreto Ministero Interno 16 agosto 2005 - Misure di preventiva acquisizione di dati anagrafici dei soggetti che utilizzano postazioni pubbliche non vigilate per comunicazioni telematiche ovvero punti di accesso ad Internet utilizzando tecnologia senza fili, ai sensi dell'articolo 7, comma 4, del D.L. 27 luglio 2005, n. 144, convertito, con modificazioni, dalla L. 31 luglio 2005, n. 155. (Pubblicato nella G.U. 17 agosto 2005, n. 190).

Art. 1, co. 1. I titolari o gestori di un esercizio pubblico o di un circolo privato di qualsiasi specie nel quale sono poste a disposizione del pubblico, dei clienti o dei soci, apparecchi terminali utilizzabili per le comunicazioni, anche telematiche, esclusi i telefoni pubblici a pagamento abilitati esclusivamente alla telefonia vocale, sono tenuti a:

c) adottare le misure fisiche o tecnologiche occorrenti per impedire l'accesso agli apparecchi terminali a persone che non siano preventivamente identificate con le modalità decise alla lettera b);

d) identificare chi accede ai servizi telefonici e telematici offerti, prima dell'accesso stesso o dell'offerta di credenziali di accesso, acquisendo i dati anagrafici riportati sul documento di identità, nonché il tipo, il numero e la riproduzione del documento presentato dall'utente.

Data e Luogo:.....

Firma:.....

ALLEGATO 4:
MODULO RECLAMI

Alla Biblioteca Multimediale Comunale
di Farra di Soligo
Via dei Patrioti, 1
31010 Farra di Soligo (TV)

Oggetto: Reclamo.

Il sottoscritto nato a residente in
..... Via..... numero civico
telefono e-mail, in qualità di utente della Biblioteca, intende
sottoporre il seguente reclamo:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Farra di Soligo,

FIRMA